

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE DIREITO PROFESSOR JACY DE ASSIS**

MOISÉS GONTIJO FONSECA

A FILOSOFIA E PSICOLOGIA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Uberlândia/MG

2021

MOISÉS GONTIJO FONSECA

FILOSOFIA E PSICOLOGIA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Monografia apresentada à Faculdade de Direito Professor Jacy de Assis, da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito. Orientador: Prof. Dr. Paulo Henrique da Silveira Chaves.

Uberlândia/MG

2021

MOISÉS GONTIJO FONSECA

FILOSOFIA E PSICOLOGIA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Monografia apresentada à Faculdade de Direito Professor Jacy de Assis, da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Aprovado em: ____/____/____

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Paulo Henrique da Silveira Chaves (UFU)

Orientador

Profa. Dra. Shirlei Silmara de Freitas Mello (UFU)

Examinadora

José Carlos Cunha Muniz Filho (UFU)

Examinador

RESUMO

A presente monografia tem em seu cerne o objetivo de traçar o caminho do inconsciente até o momento da escolha na mediação, para com isso enfrentar os inúmeros obstáculos presentes no caminho, dessa forma, o fundamento deste texto está embasado nas teorias do psiquiatra Carl Jung, suas postulações sobre o inconsciente, a função transcendente até a consciência, para ao final um sujeito tomar uma decisão. Nesse percurso, os escritos de Francis Bacon sobre os ídolos e a percepção de mundo condicionada aos costumes e características do observador são relevantes, afim de justificar as inúmeras interpretações dadas a fatos e situações cotidianos. Com base nessas análises, compreende-se o mundo da vida de Habermas e o agir comunicativo, suas peculiaridades e as influências exercidas sobre o diálogo por fatores adversos. Em sequência à parte abstrata e teórica, é necessário vislumbrar a aplicação prática na mediação desse conhecimento, assim foram adotados os preceitos da Escola Tradicional-Linear de Harvard, como diretrizes mediativas a serem consideradas nas sessões.

Palavras-chave: Mediação. Código de Defesa do Consumidor. Psique.

ABSTRACT

This monograph has at its core the objective of tracing the path of the unconscious until the moment of choice in mediation, in order to face the numerous obstacles present on the way, thus, the foundation of this text is based on the theories of psychiatrist Carl Jung, his postulations about the unconscious, the transcendent function until the conscience, so that in the end a subject makes a decision. Along this path, Francis Bacon's writings on idols and the perception of the world conditioned by the habits and characteristics of the observer are relevant, in order to justify the countless interpretations given to everyday facts and situations. Based on these analyses, the world of life of Habermas and the communicative action, its peculiarities and the influences exerted on the dialogue by adverse factors are understood. Following the abstract and theoretical part, it is necessary to glimpse the practical application in the mediation of this knowledge, thus the precepts of the Traditional-Linear School of Harvard were adopted, as mediative guidelines to be considered in the sessions.

Keywords: Mediation. Consumer Protection Code. Psyche.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 CONSIDERAÇÕES INICIAIS SOBRE A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	9
2.1 A mediação comunitária.....	11
3 A PSICOLOGIA NAS ESCOLHAS E MEDIAÇÕES DE CONFLITOS.....	13
3.1 A persona	14
3.2 A peculiaridade de cada sujeito e as intenções escondidas	14
4 A FILOSOFIA NA MEDIAÇÃO	16
4.1 A conexão entre os sujeitos do processo.....	18
5 A LINGUÍSTICA E O USO DO DIÁLOGO	20
5.1 A prática da negociação durante o diálogo	23
6 CONCLUSÃO.....	27
REFERÊNCIAS	29

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos são o motor das mudanças, por meio deles a sociedade evolui e encontra novos caminhos, objetivos e soluções para problemas antigos, contudo nem todos os estudiosos consideram esse viés, como coloca Luís Alberto Warat (2004, p. 61): “os juristas pensam que o conflito é algo que tem que ser evitado. Eles o redefinem pensando-o como litígio, como controvérsia. [...] Jamais os juristas pensam o conflito em termos de satisfação”. Na interação pelo diálogo, a linguagem verbal, os elementos conscientes e inconscientes são organizados a fim de transmitir uma ideia, sendo a conjunção dessas variáveis feita por caminhos lógicos e ilógicos.

O tema das emoções e sentimentos preocupa pesquisadores, médicos, negociadores e mediadores, pois, até o presente momento, esse ramo não foi completamente desnudado e percorrido pela ciência, contudo, a priori, foi meramente constatado. Deste modo, o dever é buscar informações já aclaradas pela psicologia acerca dos fatores inconscientes, para facilitar a construção dos acordos. Os mitos e as crenças estão presentes na psique e influenciam na tomada de decisão com ações sorrateiras, mas capazes de ocasionar mudanças de comportamento e de compreensão sobre o mundo, como coloca Carl Jung (2000, p. 35):

Mas existem também outras necessidades inconscientes, como, por ex., pensamentos obsessivos, ideias e caprichos subitâneos, afetos impulsivos, depressões, estados de ansiedade etc. Estes fenômenos, como bem o sabemos, se encontram não somente nos indivíduos anormais, mas também nos normais.

Quem se coloca à disposição para orquestrar a relação entre duas ou mais pessoas, visando conectá-las e promover a interação, é o mediador. Esse objetivo é cercado por inúmeros desvios e distrações visíveis e invisíveis, para combatê-las é preciso, acima de tudo, conhecê-las. Com psicologia e negociação é possível tomar informações de cada um dos partícipes sobre o que almejam no processo de mediação, como querem que ele ocorra, quais as razões que levaram à discussão em tela, seja o mote diretamente relacionado ao problema ou indiretamente correlato, assim várias questões são levantadas na proporção dos problemas discutidos.

A personalidade dos agentes ditará a capacidade em ceder ou não às exigências feitas pelo outro mediando, a estabilidade emocional demonstrada nas sessões afirma ao mediador o grau de influência que o problema exerce sobre os

indivíduos, portanto é necessário que o equilíbrio seja estabelecido contra a imposição de um participante sobre o outro. Antes de promover sessões conjuntas entre os interessados, pode o terceiro auxiliador conversar pessoalmente com cada parte, para averiguar a fragilidade de cada um e planejar as reuniões de modo a evitar transtornos, assim é sanada uma pergunta veemente nas mediações, qual seja: “há disposição de todos para se submeter ao processo de mediação?”¹.

A profundidade dos conteúdos expostos durante a conversação é tamanha que o uso da razão e dos números se torna uma parcela na resolução da discussão, pois essas informações, quando passam a ser valoradas pelos sujeitos, albergam uma carga emocional e psicológica lotada de peculiaridades que dizem respeito à natureza humana. A solução individualmente pensada por um sujeito pode estar carregada de positivos argumentos, todos pautados em números e dados, contudo se o imbróglio estiver enlaçado em desprazeres e disputas de poder, ou seja, em matérias emocionais e aquém da consciência, de nada valerá a matemática, pois o descontentamento e a incompreensão impedirão o alcance do consenso. Compreender a necessidade bem como as fraquezas e virtudes de cada um possibilita a promoção da empatia, com vistas a uma solução permanente e fidedigna. O principal objetivo daqueles que procuram a mediação ao invés dos demais métodos de solução de conflitos é justamente dialogarem, serem ouvidos, entendidos e atendidos.

Um aspecto a ser pautado é o nível de conhecimento acerca de peculiaridades correlatas ao problema, pois no caso de um produtor de computadores e o consumidor final (pessoa física), que por sua ignorância é vulnerável em relação ao primeiro que carrega um conhecimento técnico e jurídico claramente superior, deverá a lei intervir e equalizar o desnível. O mediador deve conhecer bem para poder auxiliar e, se for o caso, impedir o jogo de poderes e influências, não só da psique, como da estratégia e da manipulação, afinal, o processo deve estar dentro dos ditames da lei e dos costumes (ESPECIALISTA, 2018).

¹ Dita Carlos Eduardo de Vasconcelos (2008, p. 91) que na primeira sessão de mediação deve o mediador agradecer a presença dos participantes e destacar o acerto na escolha, esclarece seu papel de colaborador com os mediandos, declara sua independência e revela seu dever de imparcialidade; explica os preceitos da escuta ativa, da igualdade de tratamento e da linguagem na primeira pessoa; esclarece sobre o sigilo; solicita o mútuo respeito; expõe a possibilidade de entrevistas a sós (*caucus*); deixa claro que os mediandos serão os protagonistas do entendimento.

2 CONSIDERAÇÕES INICIAIS SOBRE A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O que é a mediação?² Como já demonstrado, é um processo focado no imbróglio a ser resolvido, levando em consideração e tomando como caminho as pessoas envolvidas. Nessa ferramenta, mais vale o bom relacionamento entre as partes e a voluntariedade do que um acordo prejudicial, temerário e com grande chance de descumprimento. Para tanto, os laços de cooperação são sempre bem cuidados, enquanto é buscada a solução para a desavença exposta (CRETELLA NETO, 2004, p. 3). Os impedimentos postos pela formalidade são aliviados ou até removidos, assim podem ocorrer sessões tanto nos tribunais como nas escolas, centros religiosos e salas alugadas, de acordo com o art. 42 da Lei n.13.140/2015.

É aconselhado que o ambiente de reuniões seja amistoso para todos, tranquilo e receptivo, deste modo, as partes sentirão vontade em continuar o processo após uma primeira boa impressão. O *animus*, em judicializar a demanda, será retardado, pois todo o rancor de um litígio não valerá o esforço exigido, muito menos a disposição patrimonial, justamente porque quando diálogo e acordo são realizados sem a imposição de um terceiro (magistrado), o intuito em cumpri-lo é legítimo e adequado à realidade de cada um. Como coloca Santos e Marques.

Tive como experiência única, ser a primeira mediadora a realizar a pioneira sessão de mediação desta Capital, e, constatar o real interesse e a real necessidade das partes, naquele momento ímpar, em que seus pedidos conflituosos já estavam nas mãos de um juiz, imparcial e desconhecedor da melhor decisão para suas vidas e constatar que as partes já sofriam com a demora na decisão e com a ausência de uma conversa franca e direta com a outra parte, envolvida no conflito, na tentativa de resolverem da melhor maneira possível, os seus reais problemas pessoais (SANTOS; MARQUES, 2017, p. 242).

Todos os procedimentos e decisões decorrentes dos métodos alternativos de resolução de conflito devem estar harmônicos com princípios basilares do Direito Processual Civil, portanto, a independência, a imparcialidade, a autonomia de vontade, a confidencialidade, a oralidade, a informalidade e a decisão informada devem ser respeitadas. O magistrado participa homologando o termo final de

² Nas palavras de Rogéria Albertinase Pincelli Mussio e Adriane Beatriz de Souza Serapião (2017, p. 217): a mediação é uma ação espontânea de resolução de conflitos, na qual uma pessoa externa não envolvida no conflito (mediador) articula os entendimentos entre as partes conflitantes. O mediador é uma pessoa neutra e não impõe decisões sobre as pessoas em conflito, simplesmente promove a comunicação e o diálogo, conduz o processo para a construção do consenso talhado pelas partes.

mediação, momento em que verifica a legalidade do sistema adotado, já a função de organizar as tratativas, de ordenar as sessões não é do juiz, sendo excepcionalmente do mediador, que com um diálogo bem orientado socorre as carências das partes, sem apagar a liberdade de adesão ou não ao processo e ao acordo (RIO DE JANEIRO, 2020).

A capacidade de enxergar a diversidade de sujeitos³ e suas singularidades corrobora com um processo eficaz de inclusão, unindo, deste modo, as pessoas envolvidas na busca de um fim conjunto. Assim como ver e abraçar as diferenças particulares, é preciso mostrar a ponte que conecta os dois sujeitos, o âmbito de ligação tanto como pessoas, como partes em comunhão, na procura pela solução de uma insatisfação. Os ângulos interpretativos sobre um problema podem estar em confronto temporário quando são considerados unicamente os interesses particulares e mesquinhos das partes, contudo quando um terceiro consegue convergir o ponto de vista dos observadores, o objeto de discussão torna-se uníssono, gerando informações concordantes entre os analistas e os interessados, com isso propostas antagônicas perdem força em prol de uma solução amplamente benéfica.

A voluntariedade das partes em participar, em escolher o mediador, consagrando a autonomia da vontade e o consensualismo emanados do art. 165, § 4º, do CPC e no art. 2º da própria Lei de Mediação, são elementos essenciais para a assunção de responsabilidade pelo resultado do processo, justamente pela concretude dos interesses entabulados no acordo. Conforme Rios (2005, p. 11), “a finalidade de todo o processo é a obtenção de um acordo satisfatório para as partes e o desenrolar do mesmo é feito com base na consensualidade, pois só assim se alcançam soluções que servem os interesses de ambas as partes”.

Os custos do processo são arcados pelos interessados, o local de realização escolhido pelas partes, a maneira e o mediador definidos pelos sujeitos que se submetem ao processo. Todas essas escolhas são formalizadas (*Mediation Act* de 2017, *agreement to mediate*). A confidencialidade das informações exaladas durante o processo abarca também o judiciário, se assim não fosse, questões primordiais e

³ Sobre o tema diversidade cabe considerar as palavras de Costa e Santos (2017, p. 1): a convivência multicultural deve acontecer num ambiente de diálogo que absorva os conflitos (ocultos, latentes ou manifestos). Nesse sentido, a convivência é uma construção partilhada. Por consequência, a gestão das relações interpessoais e grupais para a gestão e resolução de conflitos, interculturais e interpessoais, deve guiar-se pelas regras próprias do diálogo e pelos princípios do reconhecimento da diferença e da promoção da empatia”.

escusas seriam escondidas, inviabilizando a procura das verdades à espreita na mediação. Há exceções a essa regra, como dita a secção *Confidentiality* do *Mediation Act* de 2017:

10. (1) Subject to subsection (2) and section 17, all communications (including oral statements) and all records and notes relating to the mediation shall be confidential and shall not be disclosed in any proceedings before a court or otherwise. (2) Subsection (1) shall not apply to a communication or records or notes, or both, where disclosure— (a) is necessary in order to implement or enforce a mediation settlement, (b) is necessary to prevent physical or psychological injury to a party, (c) is required by law, (d) is necessary in the interests of preventing or revealing— (i) the commission of a crime (including an attempt to commit a crime), (ii) the concealment of a crime, or (iii) a threat to a party, or (e) is sought or offered to prove or disprove a civil claim concerning the negligence or misconduct of the mediator occurring during the mediation or a complaint to a professional body concerning such negligence or misconduct. (IRLANDA, 2017)

A qualificação⁴ para atuar como mediador é muito relevante, tendo em vista tantas cautelas que devem ser tomadas. Como em qualquer área, o estudo é requisito indispensável, pois em jogo está a confiabilidade do método, o futuro dos mediados e a honra da justiça, logo não é exagero que para atuar na área deva o interessado possuir certificação. Imprudências, negligências e imperícias de curiosos e aventureiros não são bem-vindas em núcleos de mediação, pois acarretam prejuízos inimagináveis às partes e aos colegas. O Código de Ética do Mediador Comunitário elaborado em conjunto pelo Estado do Ceará, Ministério Público, Procuradoria Geral de Justiça e o Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária (CEARÁ, 2008, p. 5), aponta em seu art. 5º a necessidade de capacitação, devendo ainda o profissional estar inscrito, nesse código, junto à Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária.

2.1 A Mediação Comunitária

A mediação comunitária é uma vertente dos Métodos Alternativos de Resolução de Disputas, no grupo das mediações, assim como a mediação

⁴ A capacitação não deve se deter em conceber ao mediador como um operador especializado em virtude de aquisição de uma série de conhecimentos determinados, olvidando-se do mediador como uma pessoa atravessada por uma história, que sente e pensa também de uma maneira determinada (ALBUQUERQUE; FAGUNDES, 2017).

institucionalizada. Naquela, os intermediários recebem cursos de capacitação, contudo a principal base de saberes não provém das faculdades, das academias, mas da própria vivência nos grupos sociais, no dia-a-dia, assim os mediadores detêm uma relevante autoridade no grupo em que cooperam. Essas autoridades populares, por sua conduta e ética, inspiram a procura pelo respeito aos preceitos de justiça e ao modelo desenhado para a mediação, que nasceu dos costumes, das medidas que já eram adotadas por eles na solvência de conflitos cotidianos, mas que fora aprimorado.

Por essas veredas uma controvérsia adstrita a comunidade não precisa adentrar o sistema judiciário, que em muitos casos leva a ressentimentos. Com a mediação cidadã, o problema é facilmente resolvido, criando menos efeitos colaterais, sendo rápida e menos onerosa (as vezes gratuita). Outro fator a ser mencionado é a rapidez que um problema resolvido entre vizinhos, nas localidades do próprio bairro, apresenta em contrapartida a intervenção do mediador judicial, que provavelmente exigirá mais de uma sessão para compreender a totalidade do problema, pois lhe é estranha toda a situação trazida, bem como realizará todo o processo no fórum ou em local distante. A demora pode acirrar os ânimos, dessa forma deve ser sempre evitada, para que a atuação do terceiro mediador seja límpida e concisa.

A via judicial e consensual de resolução de imbróglios é instrumento eficaz, mas cada qual tem seu momento e razão de atuação, logo não são excludentes. Como coloca o artigo 5º, XXXV, “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988). Os caminhos consensuais, ainda que embasados na lei, não podem obstar o Direito de Ação e de ter a demanda apreciada em juízo. A solução amistosa de conflitos é o meio ideal e visado, mas nem sempre o melhor, devendo ser analisado caso a caso para aplicação deste, como afirma o preâmbulo da Carta Magna brasileira:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte pra instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1988).

3 A PSICOLOGIA NAS ESCOLHAS E MEDIAÇÕES DE CONFLITOS

Em todos os seres humanos pode-se notar a consciência e a inconsciência, ter essa informação é um passo importante na direção da emancipação de suas forças quase imperceptíveis. Com a figura dos complexos, juiz interior e da teoria das sombras, a psicologia mostra o quão influente os membros da psique são na tomada de decisão e nos termos contratuais. O nível de autoconhecimento⁵ alcançado por um indivíduo pode representar uma mensagem fidedigna e profunda ou superficial e cheia de lacunas acerca de si mesmo.

A experiência passada pode trazer diretrizes para as decisões presentes, mas esse procedimento não é sempre assertivo. Como é possível garantir que a melhor opção seja adotada para uma situação presente? Nesse momento, o mediador entra em cena para mostrar às partes em conflito interno, cheias de juízos precipitados, que um novo caminho pode ser traçado na mediação, que as alternativas no passado esquecidas por representarem um erro podem, para aquela situação, serem a solução viável. A função transcendente permite o alinhamento entre consciente e inconsciente, entre experiências passadas, presentes e futuras beneficiando a tomada de decisão. O “juiz interior”, que pode ser delineado como a capacidade de se autoanalisar e questionar, é um modo de aparição da função mencionada (JUNG, 2000, p. 13).

Em um ângulo mais amplo, que superam as partes e o mediador, a cultura e o mundo dos saberes herdados e aprendidos pelo *homo sapiens* forma o inconsciente coletivo⁶. Como esse material consegue estar presente na árvore genealógica? Ser transferido de pais para filhos? Seja pelo próprio DNA ou com a ajuda da sociedade, com a cultura, é evidente que há uma base comum de conhecimentos, instruções, substâncias que são compartilhadas entre os seres humanos, como o “Mundo da

⁵ A falta de autoconhecimento resulta na indiferenciação entre o eu e os outros membros da cadeia social, esse fator não é de fácil acesso, portanto enganos podem ocorrer. Em certas situações, os instintos podem projetar nos outros conteúdos uma imagem que representa mais a si do que elementos do outro, perceber isso é importante para que o inconsciente não prejudique a relação entre as pessoas e atue de modo irresponsável ou ignorante. Nas palavras de Carl Jung (2006), o liame entre o ambiente externo, o meio social e o inconsciente perpassa por projeções, sendo um ato normal do ser humano.

⁶ “A existência do inconsciente coletivo indica que a consciência individual não é absolutamente isenta de pressupostos. Ao contrário: acha-se condicionada em alto grau por fatores herdados, sem falar, evidentemente, das inevitáveis influências que sobre ela exerce o meio ambiente. O inconsciente coletivo compreende toda a vida psíquica dos antepassados desde os seus primórdios. É o pressuposto e a matriz de todos os fatos psíquicos e por isto exerce também uma influência que compromete altamente a liberdade da consciência, visto que tende constantemente a recolocar todos os processos conscientes em seus antigos trilhos” (JUNG, 2000, p. 27).

Vida”⁷, do qual cada ser interage, assimila e cria novos conhecimentos.

3.1 A Persona

A hegemonia da consciência pessoal que, na postura de criador, pretende escolher as peças de sua personalidade, discricionariamente rejeita as engrenagens que verifica serem inúteis ou ineficazes e encaixa aquelas que lhe agradam. O controle exacerbado, na qual se rejeita peças defeituosas, segundo um padrão de qualidade, produz uma esperada insegurança que, quando solapada pelo primeiro vento, traz à tona as partes refutadas por significarem defeitos.

A persona é o resultado desse processo seletivo realizado sobre o inconsciente coletivo, sendo então aquele um pedaço deste. Por trás da máscara de um ator que se gloria no âmbito social está uma tentativa em afirmar a sua própria individualidade. Nas palavras de Karl Jung:

No fundo, nada tem de real; ela representa um compromisso entre o indivíduo e a sociedade, acerca daquilo que "alguém parece ser: nome, título, ocupação, isto ou aquilo. De certo modo, tais dados são reais; mas, em relação à individualidade essencial da pessoa, representam algo de secundário, uma vez que resultam de um compromisso no qual outros podem ter uma quota maior do que a do indivíduo em questão (JUNG, 2000, p. 47).

3.2 A peculiaridade de cada sujeito e as intenções escondidas

Os contos dos antigos gregos ensinam que Júpiter, em seus devaneios e aventuras de amor, assumia inúmeras formas de atração, um dia se transformava em um boi, no outro águia, em seguida cisne, de acordo com sua necessidade e sua criatividade. Certo dia, em seu cotidiano presumível, o apaixonado ente encontrasse com Juno, uma chamativa obra da natureza em figura de mulher. Júpiter adota uma nova estratégia para cortejar e aproximar de seu alvo, transforma-se na criatura mais ignóbil esperada, um mísero cuco saído da tempestade, trêmulo e semimorto.

O filósofo Francis Bacon interpreta essa história de modo significativo e relevante. Em seus ditos, propõe que cada indivíduo prestigia os outros e as coisas

⁷ No mundo da vida ocorre o diálogo e toda ação comunicativa, cabe observar que os componentes do mundo da vida não são estáticos. Este âmbito pode ser subdividido em três momentos: a cultura, sociedade e estruturas de personalidade (HABERMAS, 2002, p. 139)

externas conforme sua natureza e caráter, seus aspectos subjetivos; logo, para Juno, o cuco era a medida exata de sua afeição. A estratégia adotada sobressalta a individualidade de cada ser com seus interesses próprios, na qual não há, pois, um modelo geral, mas um caminho de atrair olhares e interesses, com fulcro em cada indivíduo, considerando seu modo de pensar, falar e entender as circunstâncias. O meio adotado é semelhante nas várias medidas aplicadas por Júpiter, a intenção ou ato de vontade aparenta ser o mesmo, todavia o alvo exige adaptações nos aspectos mais rebuscados da manobra empreendida.

O significado é que os homens não devem cuidar que a ostentação de virtudes e méritos lhes acarretará a estima e o favor de todos, pois isso depende da natureza e caráter daqueles a quem se dirigem. Sendo estas pessoas desapercibidas e sem ornato próprio, dotadas apenas de orgulho e disposição maliciosa (tipo simbolizado por Juno), devem reconhecer que o melhor será despojar-se de tudo quanto alardeie honra ou dignidade, já que seria loucura proceder de outro modo. Não lhes basta descer à vilania e à bajulação, é preciso passarem exteriormente por abjetos e degenerados (BACON, 2002, p. 56).

Nos ditos anteriores, existem dois ensinamentos, o primeiro acerca do modo devido para se portar em relação aos próprios interesses, que dependem do favor dos outros, nesse caso, é necessário compreender os conceitos subjetivos daquele que se almeja o respeito, bem como seu nível intelectual e material. A segunda e mais profunda lição está enredada na, já dita, influência da natureza e do caráter, dos conceitos psíquicos enlaçados no inconsciente do indivíduo.

Por meio do desvendar de aspectos à espreita no discurso e no comportamento, alcança-se o núcleo essencial, as intenções sinuosas e derradeiras que margeiam a ação e as palavras ditas. O mediador não pode se ater a conceitos genéricos e posições rotineiras e comuns, mas, pelo cotidiano aprendido, deve procurar mais a fundo e com maior astúcia a verdade que, nem sempre, está disposta e clara para o conhecimento de todos.

Em seu papel de intermediário, o terceiro que auxilia na busca pelo conchavo das partes deve sempre ter em vista a posição de neutralidade, como afirma Jean François Six (2001, p.71-72): “o mediador não deve tomar partido, mas guardar distâncias. O mediador deve estabelecer um terceiro espaço, ser ele o espaço intermediário”.

4 A FILOSOFIA NA MEDIAÇÃO

As diversas opções para a tomada de decisão têm origem nas interpretações possíveis de um fato, de uma fala, de um posicionamento, desses vieses, escolhe-se aquele que for mais congruente para o interpretador. A comparação dos fatos é feita com relação aos valores, experiências e interesses do sujeito; o resultado, em inúmeros casos, é diferente da realidade e real intensão de quem emana o ato, logo é uma construção parcial acerca dos dados.

O célebre filósofo Francis Bacon (2000, p. 14), quando delineou o método indutivo, demonstrou que há obstáculos à fiel interpretação dos fatos e atos emanados no ambiente externo, o que impede uma análise puramente científica e racional, logo essas barreiras precisam ser conhecidas e vencidas. Os ídolos e noções falsas, definidos pelo cientista, são parte significativa da mente humana, que desviam a verdade, sendo categorizados como: o ídolo da tribo, o ídolo da caverna, o ídolo do foro e o ídolo do teatro.

O ídolo da tribo, intimamente ligado à natureza humana, mostra que os sentidos captam aquilo que é conveniente e não o que é íntimo da natureza, o resultado é uma imagem desigual das coisas, uma figura corrompida. A visão e a audição apresentam o reflexo da natureza do homem e não do universo, em outros termos, apresentam com mais força os traços do indivíduo e, com menos rigor, os naturais e externos.

Ídolos da Tribo: assim chamados por referenciar à natureza humana, ou à sua raça, ou à sua pertença à constituição social denominada tribo. Tal ídolo alude ao conhecimento, tido por verdadeiro pelo homem, advindo de seus sentidos, não considerando que as suas sensações podem estar apresentando uma realidade parcial (MARÇAL, 2012, p. 22).

Se cada ser ver uma imagem diversa sobre um mesmo objeto na natureza, fica a questão, de que modo é feito esse desvio? Sobre quais reflexos? A resposta está no sujeito visto por suas singularidades, nas crenças que carrega, nas experiências que viveu, na corrente de estudo que filia e, até mesmo, no nível de qualificação que possui, onde ele habita e a influência disso em sua vida, se é rico ou pobre e por isso tem mais ou menos acesso à educação e à alimentação necessárias ao pleno desenvolvimento; essas questões formam o ídolo da caverna. Mediar representa incluir as pessoas em um ambiente no qual todos possam se sentir bem-vindos e compreendidos, logo a vereda correta representa aquela em que todos tocam

a verdade a seu modo, e que esse modo seja compreensível ao próximo.

Distinguindo-se da abordagem dos ídolos da tribo (*idola tribus*), inatos à espécie humana, Bacon, na leitura dos ídolos da caverna, detendo-se especificamente na questão que envolve a natureza do indivíduo, trata da tendência que esta carrega de adaptar ao arcabouço de sua perspectiva o conteúdo resultante do processo de endoculturação, cujos valores, escapando às fronteiras da universalidade (ROSA, 2011, p. 73).

Não bastando tantas incógnitas, merece ser levado em conta ainda que os relacionamentos, os amigos, os companheiros e colegas também influenciam na organização mental de um sujeito, no *modus operandi* da psique humana, nas preocupações, e, com isso, na tomada de decisão quanto ao que é relevante ou não, o que será considerado ou não quando se escolhe. O ídolo do foro é íntimo das relações entre pessoas, afinal o vocabulário e o significado dado às palavras são encontrados na prática linguística, na fala, que reflete a capacidade argumentativa, o grupo de vocábulos que aquele sujeito conhece.

O ídolo do teatro provém das filosofias e regras de demonstração adotadas, dos princípios que engessam a ciência, seja por tradição, por credulidade ou negligência. O uso de verbetes complexos, de uma linguagem formal e catedrática pode tornar o processo mais vistoso, contudo a eficiência é reduzida, o acordo fica comprometido, podendo ser até mesmo conquistado um termo comprometedor a uma das partes em benefício daquela que é douta. Nas palavras de Mariconda (2006, p. 455) “nos ídolos do foro, temos os condicionantes linguísticos, necessários para a enunciação do conhecimento, mas que podem causar distorções e que devem ser neutralizados”. Por fim, dita Bacon:

Os ídolos e noções falsas que ora ocupam o intelecto humano e nele se acham implantados não somente o obstruem a ponto de ser difícil o acesso da verdade, como, mesmo depois de seu pórtico logrado e descerrado, poderão ressurgir como obstáculo à própria instauração das ciências, a não ser que os homens, já precavidos contra eles, se cuidem o mais que possam. (BACON, 2000, p. 13).

Como visto, o processo deve ser feito por quem tenha um mínimo de qualificação, não necessariamente acadêmica, mas, como na mediação comunitária, conhecimento de vida, sabedoria. O mediador é servo das partes, desse modo, precisa se adaptar à realidade delas e não exigir que os mediados se adequem a exigências supérfluas; é necessário deixar de lado a altivez de espírito e empossar a

humildade de ajudar o mais simples a estar em pé de igualdade com o mais desenvolvido, de cobrar o respeito independentemente da quantidade de bens que aquele cidadão tem, sendo, assim, possível garantir um tratamento digno para todos os partícipes da mediação.

A vigilância não pode ser esquecida pelo terceiro auxiliador, pois durante as tratativas uma simples explanação, feita para elucidar a querela, pode ter o condão de esbanjar a superioridade técnica e sapiência do polo mais forte em relação ao mais fraco. Assim, como expurgar essas tentativas de sobreposição? Primeiramente, as identificando com rapidez e presteza, observando a linguagem corporal, a entonação, a organização das palavras e emoções recorridas e aludidas, para, em sequência, adequar o discurso, se possível, ou refreá-lo.

Ser imparcial não significa ser omissivo, em certos momentos o mediador deve intervir para reequilibrar a relação de poder. Conseguir separar o aquilo que é produtivo, do que é meramente dilatatório é uma tarefa que exige desenvoltura. As contribuições feitas pelos mediados merecem ser passadas pelo crivo do mediador, quanto aos benefícios e malefícios causados. O mediador é um guia e nessa postura não deve deixar o desenvolvimento do diálogo ao prazer irrefreado das partes, mas dirigi-las a um fim. Um advogado presente pode acelerar o processo ao delinear as leis vigentes no caso em análise, removendo opções ilegais, desde que esse profissional tenha a pré-disposição em negociar, ao invés de litigar (SCHABEL, 2005, p. 14).

4.1 A conexão entre os sujeitos do processo

A adoção do meio correto de elucidação dos nexos entre duas pessoas tem por resultado o transbordar dos caracteres imanentes ao inconsciente coletivo compartilhado pelos polos. O liame entre os sujeitos, relacionado às memórias e às reações comuns que indivíduos distribuídos no tempo e espaço compartilham, apelam para imagens e significados que permanecem desde os primeiros humanos até os atuais, sendo os arquétipos ou figuras primordiais. As experiências ancestrais, de grande carga axiológica ou repetidas insistentemente nos passos históricos, evoluíram com o desenvolvimento do intelecto, nele estando armazenadas e se manifestando quando requisitadas. O meio de acesso a esses conteúdos e sua origem

são como vários meandros de um único rio.

O contato com as experiências e conhecimentos podem ser sentidos desde o primeiro sopro de vida que um feto realiza ou até mesmo em momento anterior. A consciência coletiva, em constante desenvolvimento, rodeia os aprendizes já na maternidade, com a essência filosófica, psicológica, sociológica, formulada ao longo da idade antiga, média e atual. Como Durkheim⁸ propôs, esses emaranhados de conteúdos estavam presentes antes mesmo da existência dos atuais homínidos e os influenciam de modo elevado, portanto, o nexo está na sociedade em que os atores estão, a qual é formada de pequenos átomos dotados da capacidade de filosofar.

O Grego Platão, no diálogo Fedon (PLATÃO, 2001, p. 51-53), delinea que o sujeito vem ao mundo esquecido das concepções do mundo das ideias, os quais capta pela reminiscência, dessa forma, o padrão está no plano abstrato que pelo exercício repetido de regresso impregna o inconsciente com conceitos que, a cada contato, se tornam mais acessíveis. Assim, o mediador deve buscar os princípios e conceitos imateriais com ampla carga de valor, visíveis nos tempos modernos e anteriores aos helênicos.

Em contrapartida, Santo Agostinho afirma que o conhecimento provém do mestre interior ordenado pela direção do mestre professor e o achego ao Criador, nesse modelo, abre-se o campo intelectual do aluno. Como coloca em Salmos 34:18, “O Senhor está perto dos que tem o coração quebrantado e salva os de espírito abatido”, (MARROU, 1957) portanto, como dito em Provérbios 1:7, “O temor do Senhor é o princípio do conhecimento, mas os insensatos desprezam a sabedoria e a disciplina” (MARROU, 1957). O ato de quebrantar implica uma análise da consciência e comparação às ordenanças bíblicamente corretas, as quais estão firmadas no cerne das sociedades elaboradas sobre os preceitos judaico-cristãos, outrossim, ocidentais. Em suas palavras:

Em tudo o que compreendemos, o que importa não é uma palavra que soa exteriormente, respondendo a nossa consulta, senão a verdade que governa o próprio espírito no interior, servindo talvez os vocábulos apenas para nos advertir que o façamos. Ora, quem assim consultamos é o próprio Mestre, aquele de quem é dito que habita no homem interior, o Cristo, isto é, a força imutável de Deus e sabedoria eterna (MARROU, 1957, p. 90).

⁸ É fato social toda maneira de agir, fixa ou não, suscetível de exercer sobre o indivíduo uma coerção exterior; ou, ainda, que é geral ao conjunto de uma sociedade dada e, ao mesmo tempo, possui existência própria, independente das manifestações individuais que possa ter (DURKHEIM, 1972).

Cabe ao mediador procurar as várias pontes entre os mediados. Uma simples combinação foi observada por Aristóteles ao dizer que os homens buscam a felicidade, a *Eudaimonia*, que pode ser resumida em uma condição de bem-estar e prosperidade, com o auxílio da virtude e do justo, mesmo que, a priori, seja compreendido do modo como agrada aquele que a procura (AMARAL; GOMES; SILVA, 2012, p. 14). Esse conceito pode ser interpretado para alcançar o aceitável para ambos os lados, como propôs Habermas. A definição de virtude para o filósofo é um requisito não somente na vida, como na comunicação e na mediação, como dita:

A virtude também se divide em espécies, de acordo com esta subdivisão, pois dizemos que algumas virtudes são intelectuais e outras morais; por exemplo, a sabedoria filosófica, a compreensão e a sabedoria prática são algumas das virtudes intelectuais; e a liberalidade e a temperança são algumas das virtudes morais. De fato, ao falar do caráter de um homem não dizemos que ele é sábio ou que possui discernimento, mas que é calmo, amável ou temperante; porém, louvamos um homem sábio referindo-nos à sua disposição de espírito, e às disposições de espírito louváveis chamamos virtudes (ARISTÓTELES, Livro I, 13, 1103 a, 2010).

Nas palavras de Jean François Six, é necessário reafirmar a procura pelas igualdades em mentes diferentes, como os padrões que são comuns ao conjunto humano, os princípios que unem as civilizações e até aqueles que permitem o convívio pacífico de seres distintos.

A mediação não é uma utopia; é o inverso dessa utopia da comunicação. Ela propõe não o fusional, mas a dignidade da distinção: cada pessoa, cada povo, é único; ela convida a pesquisa constante, não do esplendido isolamento, mas da ligação e do contato; ela declara não o direito de tudo saber e a transparência imposta, mas o sentido do mistério e o respeito ao segredo; ela recusa que o homem seja achatado na horizontalidade das trocas de informações e a superfície de espaço em duas dimensões"- dinâmica da mediação (SIX, 2001, p. 6).

O local adequado para aprofundar nos conhecimentos da mente é o inconsciente e o mundo cultural, em que está todo o emaranhado de definições necessários para a compreensão do ser humano. Não basta aceitar uma conduta ou posição, torna-se importante questioná-las e entendê-las em busca do conjunto dos fundamentos da vontade e da ação.

5 A LINGUÍSTICA E O USO DO DIÁLOGO

A comunicação é realizada pelo uso das palavras, da linguagem. Por meio da

conversação é alcançado os acordos, os objetivos, são refutadas teses e construídos axiomas e regras sociais e pessoais. A efetividade de uma interação translada o campo dos valores subjetivos e incide sobre o mundo intersubjetivo, logo a aceitação de um argumento, além de estar condicionada a fatores íntimos ao sujeito, depende da pureza racional que lhe é inerente.

O papel da reflexão sobre as próprias e alheias concepções remontam à filosofia e aos paradigmas oriundos da razão, em que o raciocínio, amparado pela autocrítica, regressa a um momento anterior a si próprio, a origem do problema. A “Teoria da Argumentação”⁹ reconstrói os pressupostos e condições formal-pragmáticos de um comportamento exteriormente racional, clarificando os fundamentos ocultos de uma asserção.

A estrutura do nosso saber é proposicional, vigorando uma estreita proximidade entre o saber e a racionalidade, logo existe uma dependência de um para como outro, que deve ser considerada para que uma expressão tenha credibilidade. Um exemplo está na afirmação feita por um indivíduo que não consegue fundamentar suas concepções, suas falas não serão bem quistas pelos ouvintes, deste modo, a proposição racional está ligada aos seus fundamentos, que para serem eficazes devem promover interações no mundo de maneira bem-sucedida, tornando-se uma ação orientada a um fim.

A disposição para sofrer críticas e se fundamentar são características de um argumento racional, com a estrutura que fundamenta uma conjectura exposta o mesmo significado pode ser alcançado pelos receptores, tornando o incerto concreto, para tanto a comunicação deve ser clara e objetiva, sem percalços que dificultem a compreensão (HABERMAS, 1987, p. 393). A objetividade é conquistada enquanto válida para uma comunidade de sujeitos capazes de agir e utilizar a linguagem, assim, o coloquialismo exagerado bem como as gírias podem dificultar a acessibilidade em uma sessão de mediação, cabe então o uso da linguagem corrente, simples e de fácil compreensão pelas partes¹⁰.

⁹ (...) a teoria do agir comunicativo faz com sua formulação é pensar o lugar da razão não mais como meio de realização de ações eminentemente teleológicas, nem como instrumento de dominação, mas, antes, como epicentro de uma nova construção de relações sociais voltadas ao entendimento e que possam ser capazes de produzir novos resultados (PALERMO, 2013, p. 5).

¹⁰ Um aspecto a ser observado é o de que os desvios da razão vêm à tona por meio das palavras, afinal esse é o caminho de manifestação dos pensamentos. Dois desvios são pontuados por Francis Bacon (2000, p. 21), o primeiro é a criação de palavras e o outro o sentido dúbio que várias carregam. Para expulsar a criação de verbetes deturpados, basta impor sobre eles a constante refutação e

As falas fundamentadas e ações concretas demonstram uma capacidade de unir os meios usados e fins objetivados, cooperando para a organização e facilidade na compreensão dos argumentos expostos. A expressão de um desejo, um sentimento, um segredo, de fatos e experiências podem ser transmutadas pela lógica, desde que sustentem uma experiência vivida criticável e passível de reflexão (HABERMAS, 2012, p. 43).

A postura reflexiva diante dos padrões valorativos e a assertiva de que o agente está envolto a padrões culturalmente aprendidos apontam as presunções e preconceções existentes em razão do convívio no seio da sociedade e dos ensinamentos dela retirados¹¹ (BOURDIEU, 2003, p. 65). Quem ignora esse fator comporta-se de modo irracional e quem carrega humildade para ser esclarecido sobre sua irracionalidade é capaz de emitir juízos congruentes e ter uma orientação destinada a um fim. O mediador está presente para estruturar o debate em torno de preceitos que salvaguardem a imparcialidade, a efetividade, a manutenção dos laços sociais, não sendo um juiz ou um proponente.

Durante a argumentação, os interlocutores formulam pretensões de validade¹² problemáticas, escolhem um posicionamento hipotético e distantes das pressões de experiência, com uso da razão, reconsideram as premissas e verificam se elas apresentam ou não subsídio. O discurso de um partícipe deve não somente ser visto pelo ângulo de um interesse, mas de várias hipóteses possíveis que não se embasem unicamente em vivências, mas na lógica argumentativa, para que ao final do processo haja complacência entre todas as partes.

O sentido restrito na fala de um locutor deve estar claro, suas intenções precisam ser desnudadas e visíveis, para que o argumento encontre sentido no conjunto discursivo. Uma pretensão de validade necessita cumprir todas as condições de exteriorização. A veracidade não pode ser imediatamente constatada, o falante, por meio de suas ações subsequentes, demonstrará se houve sinceridade quanto à

ab-rogação das teorias que os amparam, já as várias conotações a um único significante são de difícil expurgo, pois decorre de uma abstração inábil do termo.

¹¹ Remonta-se aqui ao conceito de *Habitus* cunhado por Bourdieu, que explicita o meio em que um recém-nascido se torna um sujeito social. A construção social do sujeito foi sucintamente explicitada no artigo A Construção Social do Sujeito: O *Habitus* e a Identidade Docente, escrito por Adriana Santana e Cleusa Máxima Sabino (SANTANA; SABINO, 2016).

¹² As pretensões podem se dar em aspectos objetivos, sociais e subjetivos: a primeira faz referência aos ditos dos participantes no processo comunicativo, a segunda corresponde à correção e à adequação das normas e a terceira às vivências e sentimentos, são pretensões de veracidade (GONÇALVES, 1999, p. 132).

afirmação e o que pretendia.

O emprego de analogias conjuga os fenômenos e os coloca em um único plano, porém não há o mergulho na essência do que fora exposto, para tanto convém o emprego desse artifício com o desígnio de facilitar a primeira compreensão de um conteúdo, todavia a submersão deve seguir o modelo reflexivo e analítico¹³.

5.1 A prática da negociação durante o diálogo

A etimologia do vocábulo “diálogo” nos remete a sua primeira versão no grego *dialōgus* que se referia ao processo de conhecimento por meio das palavras, o prefixo “dia” remonta ao termo “através de”, e “logos” ao saber manifesto. Um diálogo é composto de, pelo menos, duas pessoas que recorrendo aos substantivos, verbos e adjetivos manifesta um interesse, um objetivo, um sentimento, uma forma de compreensão sobre o que está sendo discutido, uma experiência de vida, um relacionamento próprio com a cultura ao redor. Convém observar que os conhecimentos adquiridos por cada agente comunicante são originários de experiências passadas, seja por meio da vivência ou da instrução adquirida, esses dois aspectos podem ser manipulados pelas ordens legitimamente constituídas nas quais os comunicantes se reconhecem participantes e se solidarizam (AZEVEDO; WIELEWSKI, 2016, p. 477).

As pessoas e os problemas envolvidos na mediação precisam ser organizados, para facilitar o processo. O primeiro divisor a ser estatuído é entre esses dois grupos, ou seja, os sujeitos ficam de um lado, enquanto os imbróglis de outro, pois o tratamento dado a cada um é diferente. Para as pessoas envolvidas, a forma correta de interagir é com o uso da gentileza, da educação e da cortesia, já com as questões levantadas exige-se firmeza no trato, dessa forma os resultados são obtidos com maior maestria, pois o tratamento dado será condizente com os anseios de cada grupo. A leveza e a tranquilidade estabelecidas aos indivíduos possibilitará a empatia, a afeição e a atenção entre mediador e mediados, por tanto as questões e interesses poderão aproximar ambos os lados, suscitando um melhor relacionamento e um trato

¹³ O mediador, em certas ocasiões, figura como um mestre ensinando as partes, a criação de analogias deve vislumbrar uma contribuição conceitual e assim colocações e situações complexas são claramente comunicadas (NAGEM; CARVALHAES; DIAS, 2001, p. 14).

singular com os anseios de cada um (WARD, *et al.*, 2008).

O estreitamento das relações, a gentileza e o respeito não significam fazer concessões desnecessárias para agradar o outro, muito menos abaixar a cabeça para eventuais injustiças e ofensas, mas o oposto de um negociador firme, que vê a negociação como uma guerra. Os exageros não colaboram para consecução de um acordo eficaz, todavia alimenta a insatisfação e o repúdio à decisão tomada (FISHER; URY; PATTON, 2018, p. 18).

Os problemas originam de uma cadeia de justificações, perguntas e respostas que precisam ser desnudadas e criticadas, afim de que se tornem racionais e compreensíveis. O foco do processo está em analisar o mérito que sustenta a questão e não a posição das partes, para que, deste modo, interesses conflitantes alavanquem ganhos mútuos, independente do desejo dos partícipes.

A eficácia da negociação baseada em princípios está na consideração a todos os fatores levantados anteriormente, possibilitando a formação de um acordo sensato, eficiente e que corrobora para a manutenção do laço de confiança entre os agentes (FISHER; URY; PATTON, 2018, p. 24). O conflito deve ser resolvido de modo justo, durável e que atenda aos interesses legítimos dos sujeitos albergados, assim como aos da comunidade. Adotar uma posição firme perante uma controvérsia pode produzir um acordo favorável, contudo não alcança a promoção do bom relacionamento e não sacia o interesse do próximo, que se sentirá prejudicado.

Os dois subgrupos dentro dos problemas são: a essência do imbróglio e o modo de resolvê-lo. Saber identificar o ponto central é importante, a fim de que as medidas tomadas sejam certas e pontuais, logo eficazes. Para delinear o centro da querela, deve-se vislumbrar os interesses de cada um objetivamente, criar opções variadas sobre critérios justos e diretos para pôr fim à desavença e finalmente decidir o caminho a ser trilhado.

Os participantes trabalham juntos durante todo o processo de planejamento e execução. O mediador, como guia do grupo, analisa todo o conjunto de fatos, ações, e comportamentos para diagnosticar e unir informações capazes de auxiliar a tomada de decisão, posteriormente, com sua experiência e conhecimento, engrandece o acordo com premissas capazes de assegurar o termo do modo mais breve e assertivo possível, sempre rememorando os preceitos Habermesianos (HABERMAS, 2007, p. 97):

a) Inclusividade: nenhuma pessoa capaz de dar uma contribuição relevante

pode ser excluída da participação.

b) Distribuição simétrica das liberdades comunicativas: todos devem ter a mesma chance de fazer contribuições.

c) Condição de franqueza: o que é dito pelos participantes têm de coincidir com o que pensam.

d) Ausência de constrangimentos externos ou que residem no interior da estrutura da comunicação: os posicionamentos na forma de “sim” ou “não” dos participantes quanto a pretensões de validade, criticáveis, têm de ser motivados pela força de convicção de argumentos convincentes.

A mediação com base em princípios desmascara os cargos ocupados e apresenta pessoas por detrás dos títulos adquiridos. As necessidades, os interesses, os sentimentos são fatores que merecem a compreensão de todos, pois, como dito, nessa situação está presente não um computador, excepcionalmente racional, mas um sujeito que tem carências, intuítos e instintos. Os comentários infundados e irracionais, críticas que afligem a moral dos partícipes, tendem a atacar o lado emocional e levar toda a discussão a um âmbito estritamente pessoal e difícil de ser superado, a desconfiança torna-se o preceito-chave e o medo do prejuízo já não permite a harmonia entre os mediados.

As pontes entre os sujeitos são o caminho para um acordo, que para serem construídas devem atentar ao lado emocional e racional de todos. Suscitar pontos nos quais há, de antemão, consenso para, a partir deles, tratar das dissonâncias coopera para que as discórdias sejam deixadas de lado e haja cooperação entre os partícipes. Cada lado observa o problema de um ângulo, encontrar os nexos beneficia na conquista do consenso.

As percepções diferentes acerca do tema são bem elucidadas quando discutidas e explicadas, comunicar com clareza e proficiência o que se espera como resultado gera confiança e transparência. O envolvimento de todos nas questões levantadas aumenta o interesse e o reconhecimento no resultado, até mesmo quando assuntos desagradáveis devem ser solucionados (RIBEIRO-SORIANO; URBANO, 2009). As críticas, mudanças e compromissos assumidos são a marca registrada dos partícipes no processo, essas intervenções são sustentadas na racionalidade filtrada das emoções, pois estas quando conduzem o processo geram respostas desagradáveis, como a raiva e o medo.

Os sujeitos do diálogo presam por sua autonomia, pela vontade de escolher, de ser apreciados, valorizados e de encontrar um propósito naquilo que fazem. Atentar a isso aumenta o conforto de quem ouve, tornando a interação mais proeminente. O

mediador deve escutar ativamente o que é dito e garantir o mínimo de segurança e estabilidade. Como um árbitro, o terceiro que auxilia os partícipes impede ameaças e garante a paz; como um professor ensina a arte da boa comunicação, composta pela simplicidade e didática; como psicólogo traz clareza às vontades subliminares e estabelece a conexão; e na postura de filósofo faz questionamentos e indagações, com o objetivo de que sejam separadas as opiniões dos argumentos. Como coloca Sales, Alencar e Feitosa (2009, p. 290), a mediação: “objetiva não apenas auxiliar a boa resolução de litígios entre as partes envolvidas, mas bem administrar as relações existentes, para que as pessoas mantenham seus vínculos afetivos e possam construir uma sociedade fundada numa cultura de paz” (SALES; ALENCAR; FEITOSA, 2009, p. 290).

Em nenhuma hipótese, os interesses, por mais ínfimos que se apresentem, devem ser diminuídos, pois descaracterizar a necessidade de um sujeito é afirmar sua insignificância. Os prejulgamentos e o individualismo devem dar espaço à valorização do próximo. As conclusões prematuras, sem fundamentos concretos, dificultam o processo de tomada de consciência e elaboração de soluções, cabe desse modo ter paciência, objetivando que algo sólido seja proposto e construído.

Por fim, o objetivo deste processo é suscitar ganhos mútuos, que não significam necessariamente o lucro, mas a justiça e o equilíbrio. Na mediação consumerista, em que a discussão rodeia assuntos como os juros de mora, propor a diminuição fundamentada desse gravame sobre a dívida para um montante aceitável é considerado uma proposta com resultados positivos.

A figura dos princípios como justo ou injusto, honesto ou não está evidente quando se analisa os méritos do problema, a estrutura sobre a qual foi edificada a dissonância. Para tratar desse âmbito, critérios objetivos devem, em conjunto, ser traçados, afim de que haja uma solução segura e bem edificada (FISHER; URY; PATTON, 2018, p. 110). O inverso, ou seja, um acordo sem bases sucintas, não prolongará no tempo o relacionamento entre os agentes, em outros termos, não será devidamente cumprido, restando falho o processo de mediação.

6 CONCLUSÃO

O processo de mediação de conflitos é benéfico ao corpo social e produz bons resultados a longo prazo. Com origens na própria sociedade e sua autonomia em organizar, a institucionalização desse instrumento pode ser feita com a garantia de adesão da população, desde que haja o incentivo público para tanto. A intervenção de um terceiro imparcial alimenta a justiça de uma decisão, do mesmo modo que tranquiliza as partes sobre o resultado do encontro, diversos são os benefícios desse processo.

As veredas trilhadas para forjar um acordo apaziguado são iniciadas pela vontade e colaboração dos participantes, que, no intuito de resolverem seus problemas amistosamente, recorrem à sapiência do mediador para equilibrar a força de ambos os lados. O terceiro interventor é imparcial no conflito, dessa maneira, consegue enxergá-lo de modo claro e comedido. Perfilhando esse caminho, a discórdia entre os polos é reconfigurada afim de que se transforme em auxílio mútuo para resolução de um problema, com a participação ativa de todos.

Por conter sujeitos capazes de pensar e agir, as ações e palavras de cada um devem ser profundamente vislumbradas pelo mediador, no sentido de que as intenções não permaneçam obscuras e dúbias. As falsas compreensões, que muitas vezes embarçam em fatores inconscientes e íntimos, podem prejudicar a boa relação, assim são rejeitáveis. A razão e a argumentação são a chave para um bom resultado, credices e opiniões merecem ser depuradas, para que haja concordância e conexão entre os sujeitos.

As falas expostas na sessão de mediação devem estar embasadas em fundamentos sólidos para que sejam consideradas argumentos, lembrando que mesmo os ditos sem respaldo devem ser respeitados, afinal negar a proposição de alguém é como negar a relevância da pessoa, contudo, caso seja observada a vontade em deturpar o processo, causar intrigas e discórdias, a intervenção do mediador deve ser rápida e direta, para que efeitos nefastos sejam expurgados.

Um dos pilares do processo de mediação é a busca por nexos entre os indivíduos que estão sendo mediados, para tanto é importante flexibilizar a posição que cada pessoa ocupa em relação ao objeto em discussão. A busca por liames é eficaz quando os princípios ganham notoriedade, afinal, são bem compreendidos por

pessoas dotas e leigas. As abstrações a que os axiomas remontam, por serem inacessíveis e infindáveis, não representam o caminho correto, logo critérios objetivos devem ser traçados em conjunto.

A mediação merece ser exercida por profissionais responsáveis e qualificados. A grande quantidade de saberes que é exigida desse agente transpassa uma simples graduação e avança, em vários casos, a própria sabedoria de vida. Assim, o consenso é um caminho de difícil traslado em razão da arbitrariedade e discricionariedade de cada um em concordar ou não com os resultados e métodos, logo somente um orientador bem equipado poderá guiar os peregrinos nessas veredas tortuosas.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, D. O.; FAGUNDES, I. C. P. O marco legal da mediação no Brasil e o mediador judicial, sua capacitação e formação continuada – o exemplo do NUPEMEC – TJ/RS. **Coleção Mediação**. (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Rio Grande Do Sul). Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, v. 2, 2017.

AMARAL, R. A. P.; GOMES, L. I.; SILVA, D. A. A eudaimonía aristotélica: a felicidade como fim ético. **Revista Vozes dos Vales**, n. 1, p. 01-20, 2012. Disponível em: <http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/A-eudaimon%c3%ada-aristot%c3%a9lica-a-felicidade-como-fim-%c3%a9tico.pdf>. Acesso em: 5 abr. 2021.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. Tradução de Torrieri Guimarães. 4. ed. São Paulo: Martin Claret, 2010. 237 p.

AZEVEDO, H. L.; WIELEWSKI, G. D. Da objetividade à intersubjetividade: contribuições da teoria do Agir Comunicativo para o paradigma Interpretativo. **Revista do Centro de Educação**, v. 41, n. 2, pp. 471-481, 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1171/117146405016/html/index.html>. Acesso em: 27 maio 2020.

BACON, F. **A Sabedoria dos Antigos**. Tradução de Gilson César Cardoso de Souza. São Paulo: Editora UNESP, 2002.

BACON, F. **Novum Organum**. Pará de Minas: Virtual Books, 2000.

BARBOSA, H. F. M.; MILET, N. C. O não-falado pelos gestores durante o processo de recrutamento e seleção: o inconsciente como habitação dos desejos e das escolhas. **Interfaces de Saberes**, v. 14, n. 1, 2015.

BOURDIEU, P. Esboço de uma teoria da prática. *In.*: ORTIZ, R. **A sociologia de Pierre Bourdieu**. São Paulo: Olho D'água, 2003.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973. **Institui o Código de Processo Civil**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5869impressao.htm. Acesso em 2 out. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Conflito de Competência Nº. 92.519/SP**. Órgão Julgador: Segunda Seção. Relator: Ministro Fernando Gonçalves. Julgado em 16/02/2009. Publicado no DJe em 04/03/2009. Disponível em: www.stj.jus.br. Acesso em 9 jan. 2020.

CEARÁ. Ministério Público do Ceará. **Código de Ética do Mediador Comunitário**. Procuradoria Geral de Justiça, Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária,

Fortaleza/CE, 2008. Disponível em:
http://www.mp.ce.gov.br/nespeciais/nucleomed/pdf/codigo_etica.pdf. Acesso em: 26 maio 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial**. 2016.

COSTA, E. P.; SANTOS, J. A. Diversidade Cultural, Convivência, Conflito e Mediação. **Revista da UIIPS – Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém**, v. 5, n. 4, p. 45-46, 2017.

CRETELLA NETO, J. **Curso de Arbitragem: arbitragem comercial, arbitragem internacional, Lei brasileira de arbitragem, Instituições internacionais de arbitragem, Convenções internacionais sobre arbitragem**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

DURKHEIM, E. O que é fato social?. *In.*: DURKHEIM, E. **As Regras do Método Sociológico**. Tradução por Maria Isaura Pereira de Queiroz. 6. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1972.

ESPECIALISTA destaca importância dos métodos autocompositivos para gestão de conflitos. **Migalhas**. Publicação: 4 de julho de 2018. Disponível em:
<https://www.migalhas.com.br/quentes/283071/especialista-destaca-importancia-dos-metodos-autocompositivos-para-gestao-de-conflitos>. Acesso em: 27 maio 2020.

FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. **Como Chegar ao Sim: Como negociar acordos sem fazer concessões**. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R. M. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1996.

GONÇALVES, M. A. S. Teoria da ação comunicativa de Habermas: Possibilidades de uma ação educativa de cunho interdisciplinar na escola. **Educação & Sociedade**, v. 20, 1999. Disponível em:
<https://www.scielo.br/pdf/es/v20n66/v20n66a6.pdf>. Acesso em: 26 maio 2020.

HABERMAS, J. **Entre naturalismo e religião**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2007.

HABERMAS, J. **Racionalidade e comunicação**. Lisboa: Edições, 2002.

HABERMAS, J. **Teoría de la acción comunicativa: racionalidad de la acción y racionalización social**. Madrid: Taurus, 1987.

HABERMAS, J. **Teoria do agir comunicativo: racionalidade da ação e racionalização social**. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

IRLANDA. **Mediation Act 2017**. 27. ed. Irlanda, p. 01-26. Disponível em: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2017/act/27/enacted/en/pdf>. Acesso em: 22 ago. 2021.

JUNG, C. G. **A Natureza da Psique**. Tradução de Pe. Dom Mateus Ramalho Rocha, v. VIII/2, 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

JUNG, C. G. Fundamentos de Psicologia Analítica. *In.*: JUNG, C. G. **Obras completas**, v. XVIII/1, Petrópolis: Vozes, 1996.

JUNG, C. G. **O eu e o inconsciente**. Tradução de D. F. da Silva. Petrópolis: Vozes, 1981.

LAHIRE, B. Viver e interpretar o mundo social: para que serve o ensino da Sociologia?. **Revista de Ciências Sociais**, v. 45, n. 1, p. 45-61, 2014. Disponível em: http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/17955/1/2014_art_blahire.pdf. Acesso em: 5 abr. 2021.

LOPES, V. C. Breves observações sobre os princípios da imparcialidade e neutralidade do mediador: conceituação, importância e alcance prático desses princípios em um processo de mediação. **Quaestio Iuris**, v. 4, p. 87-105. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestioiuris/article/view/10182/7956>. Acesso em: 25 maio 2020.

MARÇAL, V. E. R. A teoria do conhecimento na modernidade: um percurso teórico. **Confluências**, v. 14, n. 1, p. 19-41, 2012. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Vicente-Marcal/publication/263926383_A_Teoria_do_Conhecimento_na_Modernidade_Um_Percurso_Teorico/links/00b4953c567c7d6dee000000/A-Teoria-do-Conhecimento-na-Modernidade-Um-Percurso-Teorico.pdf. Acesso em: 03 abr. 2021.

MARICONDA, P. R. O controle da natureza e as origens da dicotomia entre fato e valor. **Sci. stud.**, v. 4, n. 3, p. 453-472, 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-31662006000300006&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 03 de Abril. 2021.

MARROU, H. **Santo Agostinho e o agostinismo**. Tradução por Ruy Flores Lopes. Rio de Janeiro: Agir Editora, 1957.

MARTINS, P. L. **O abuso nas relações de consumo e o princípio da boa-fé**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

MULLER, F. G.; BEIRAS, A.; CRUZ, R. M. O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina. **Aletheia**, n. 26, p. 196-209, 2007. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942007000200016&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 3 abr. 2021.

MUSSIO, R. A. P.; SOUZA A. B. S. (Inter) mediação latente de conflitos e comunicação não-violenta na atividade secretarial. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 7, n. 2, p. 214-228, 2017.

NAGEM, R.; CARVALHAES, D. O.; DIAS, J. A. Y. T. Uma proposta de metodologia de ensino com analogias. **Revista Portuguesa de Educação**, p. 97-213, 2001. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/25652813.pdf>. Acesso em: 26 maio 2020.

NASCIMENTO, S. **Gafe exibida em A Dona do Pedaço gera demissões na Globo**: Patrocinador reclamou de cena exibida na novela escrita por Walcyr Carrasco. 11/10/2019. Disponível em: <https://natelinha.uol.com.br/televisao/2019/10/11/gafe-exibida-em-a-dona-do-pedaco-gera-demissoes-na-globo-135136.php>. Acesso em: 01 nov. 2019.

PALERMO, L. C. A importância da teoria do agir comunicativo na atualidade: racionalidade, mundo da vida e democracia deliberativa. **Revista Eletrônica de Humanidades do Curso de Ciências Sociais da UNIFAP**, v. 6, p. 01-17, 2013.

PARDAL, A. E. C. P.; BASSIT, D. P.; WANDERLEY, K. D. S. A dinâmica inconsciente na escolha. **Boletim de psicologia**, v. LVIII, 2008.

PENNA, E. M. D. Pesquisa em Psicologia Analítica: reflexões sobre o inconsciente do pesquisador. **Boletim de psicologia**, v. 57, n. 127, p. 127-138, 2007.

PLATÃO. **A República**. Coleção Os Pensadores. São Paulo: Nova Cultural, 2004.

PLATÃO. **Mênnon**. Tradução do grego por Maura Iglesias. São Paulo: Loyola, 2001.

RIBEIRO-SORIANO, D.; URBANO, D. Overview of Collaborative Entrepreneurship: An Integrated Approach Between Business Decisions and Negotiations. **Group Decision and Negotiation**, v. 18, n. 5, 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/225362089_Overview_of_Collaborative_Entrepreneurship_An_Integrated_Approach_Between_Business_Decisions_and_Negotiations/citation/download. Acesso em: 27 maio 2020.

RIO DE JANEIRO. Palácio da Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **O que é mediação?**. 2020. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/mediacao/estrutura-administrativa/o-que-e-mediacao>. Acesso em: 22 maio 2020.

RIOS, P. L. Mediação Familiar: Estudo preliminar para uma regulamentação legal da mediação familiar em Portugal. **Verbo Jurídico**, v. 2, 2005. Disponível em: <http://www.verbojuridico.com>. Acesso em 9 jan. 2020.

RODRIGUES, A. T. **Sociologia da Educação**. 6. ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2001.

ROSA, L. C. M. Os ídolos da caverna e a sociedade contemporânea [do narcisismo biopsicocultural]. **Cadernos Zygmunt Bauman**, v. 2, n. 1, p. 71-80, 2011.

SALES, L. M. M. **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SALES, L. M. M.; ALENCAR, E. C. O.; FEITOSA, G. R. Mediação de Conflitos Sociais, Polícia Comunitária e Segurança Pública. **Revista Sequência**, n. 58, p. 281-296, 2009. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br>. Acesso em 01 jan. 2020.

SANTANA, A.; SABINO, C. M. A construção social do sujeito: o habitus e a identidade docente. **Qualis Sumaré**, n. 13 e 14, 2016. Disponível em: <http://revistaqualis.sumare.edu.br/index.php/revista/article/view/3/40>. Acesso em: 26 maio 2020.

SANTOS, E. C. A.; MARQUES, H. R. Mediação e justiça: uma questão de futuro e desenvolvimento social. *In.*: MARIANO, K. L. (org.). **Fenômenos sociais e direito**. Belo Horizonte: Atena, p. 238-251, 2017. Disponível em: <https://www.finersistemas.com/atenaeditora/index.php/admin/api/artigoPDF/537>. Acesso em: 3 abr. 2021.

SCHABELL, C. Relações familiares na separação conjugal: contribuições da mediação. **Psicologia: Teoria e Prática**, v. 7, p. 13-20, 2005.

SCHIAVO, M. R. Dez anos de Merchandising Social. **Intercom – XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. 2006. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/120978737171710494144163695234717744651.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2020.

SIX, J. F. **Dinâmica da mediação**. Tradução de Giselle Groeninga de Almeida, Águida Arruda Barbosa e Eliana Riberti Nazareth. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. Bela Vista: Método, 2008.

WARAT, L. A. **O Ofício do Mediador**. Volume III. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WARD, A. *et al.* Acknowledging the Other Side in Negotiation. **Negotiation Journal**, v. 24, n. 3, 2008. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1571-9979.2008.00184.x>. Acesso em: 27 maio 2020.