

**RAÍSSA VARRASQUIM PAVON**

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FATOR DE  
DESENVOLVIMENTO À ESCALA HUMANA**

**Bolsista CAPES**



**UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO LOCAL  
MESTRADO ACADÊMICO  
CAMPO GRANDE – MS  
2018**

**RAÍSSA VARRASQUIM PAVON**

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FATOR DE  
DESENVOLVIMENTO À ESCALA HUMANA**

Dissertação de mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Local – Mestrado Acadêmico, como exigência final para obtenção do título de mestre em Desenvolvimento Local sob a orientação da Professora Doutora Arlinda Cantero Dorsa e coorientação do Professor Doutor Nilton César Antunes da Costa.

**Bolsista CAPES**

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO LOCAL  
MESTRADO ACADÊMICO  
CAMPO GRANDE – MS  
2018**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(Biblioteca da Universidade Católica Dom Bosco – UCDB, Campo Grande, MS, Brasil)

P339m Pavon, Raíssa Varrasquim

A mediação de conflitos como fator de desenvolvimento à escala humana / Raíssa Varrasquim Pavon; orientadora Arlinda Cantero Dorsa; coorientador Nilton Cesar Antunes da Costa. 2018.

109 f.

Dissertação (mestrado em desenvolvimento local) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2018.

1. Mediação de conflitos 2. Conflito social 3. Desenvolvimento social  
4. Desenvolvimento regional I. Dorsa, Arlinda Cantero II. Costa, Nilton  
Cesar Antunes da III. Título

CDD – 303.44

## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Título:** “A mediação de conflitos como fator de desenvolvimento à escala humana”.

**Área de concentração:** Desenvolvimento Local em Contexto de Territorialidades.

**Linha de Pesquisa:** Cultura, Identidade e Diversidade na Dinâmica Territorial.

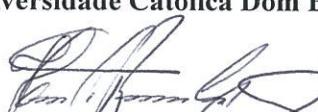
Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Conselho do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Local – Mestrado Acadêmico da Universidade Católica Dom Bosco, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento Local.

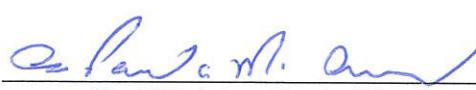
**Exame de Defesa aprovado em:** 20/03/2018

### BANCA EXAMINADORA

  
Profª Drª Arlinda Cantero Dorsa  
Universidade Católica Dom Bosco

  
Prof Dr Nilton Cesar Antunes da Costa  
Universidade Católica Dom Bosco

  
Prof Dr Hector Romero Marques  
Universidade Católica Dom Bosco

  
Profª Drª Ana Paula Martins Amaral  
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

*A Deus, que me fortaleceu para que eu pudesse chegar até aqui, e mesmo em meio a tantos obstáculos, abriu portas que jamais serão fechadas. “Por que Dele, e por Ele, e para Ele, são todas as coisas, a Ele eternamente. Amém.” (Ro. 11:36)*

## AGRADECIMENTOS

A palavra de Deus me ensinou que, acima de tudo, devemos honrar nossos pais, por isso, meu primeiro agradecimento não poderia ser diferente. Agradeço meu pai Walter Pavon e minha mãe Akéber Nazaré Varrasquim Pavon por me amarem da forma como sou e me apoiarem em cada decisão que tive de tomar nesta caminhada. Vocês são minha motivação diária para alçar novos voos. Obrigada!

Agradeço à minha irmã Lailana Varrasquim Pavon e meu cunhado Marcelo André Fortunato, que mesmo longe, sempre se fazem presente e me alegram a cada dia com fotos, vídeos e áudios do amor da minha vida, meu sobrinho Bruno Varrasquim Fortunato, e agora como um novo anjinho já muito esperado e amado por todos nós. A família de vocês é muito especial para mim. Obrigada com muito amor às minhas avós Maria Aparecida Varrasquim (Vó Fia) e Gueiza Flores Pavon (Vó Gueiza), com quem tenho lembranças doces e ternas.

Obrigada Rômulo Gustavo de Moraes Ovando, homem que Deus escolheu para caminhar ao meu lado. Você foi essencial nesta conquista, me fortalecendo nos momentos de fraqueza e me incentivando a seguir em frente. Obrigada por acreditar em meu potencial. Continuaremos juntos nos caminhos da vida se assim Ele permitir. Amo-te.

Obrigada à minha sogra Clotildes de Moraes Ovando e meu sogro Luiz Alberto Ovando por receberem a mim e minha família em sua família com tanto amor. Nos momentos de dificuldade, a doçura e a compreensão de vocês foi um bálsamo que levarei em meu coração para todo sempre. Obrigada também aos meus cunhados Sanmila de Moraes Ovando, Luiz Alberto Ovando Filho, Ramon Gustavo de Moraes Ovando e Lorena Laira Moraes dos Santos, pessoas pelas quais tenho elevada estima e carinho.

Agradeço imensamente aos meus professores inspiradores, cada um com suas singularidades, que somadas, resultaram em meu crescimento profissional e pessoal. Não poderia deixar de agradecer, também, aos amigos que conquistei nesta trajetória, pessoas que me trouxeram alegria, calma, e coragem para concluir mais esta etapa de minha vida, em especial agradeço ao João Otávio Chinem Alexandre Alves, que tanto me ouviu e ajudou nos momentos bons e ruins e por quem tenho carinhosa admiração, cuidado e confiança, obrigada!

Um agradecimento em forma de gratidão à minha professora orientadora Arlinda Cantero Dorsa, que caminhou a meu lado com entusiasmo, dedicação e alegria, me orientando de forma carinhosa e compreensiva. Assim também agradeço meu coorientador professor Nilton Cesar Antunes da Costa, a quem admiro pela expertise nos estudos dos métodos alternativos de resolução de conflitos.

Não poderia deixar de agradecer ao pastor Wanderley de Macedo Molina e sua esposa Maria Sebastiana Souza Molina, que estiveram ao meu lado orando para que eu pudesse ingressar nesta pós-graduação e não medem esforços para acompanhar e cuidar de minha família com amor e cuidado, obrigada pela vida de vocês em nossas vidas! Agradeço também à Terceira Igreja Batista de Campo Grande, na pessoa do pastor Mauro Clementino, pela ajuda incondicional que me deram ao longo desta caminhada. As orações e participações de vocês foram elementos imprescindíveis para que eu completasse este ciclo de formação.

À Universidade Católica Dom Bosco e à CAPES, meus sinceros agradecimentos por tornarem possível, financeiramente, a realização dessa conquista.

Por fim, obrigada a todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram com essa dissertação e, por conseguinte, para a materialização do sonho de me tornar mestre.

PAVON, Raíssa Varrasquim. Mediação de Conflitos como Fator de Desenvolvimento à Escala Humana. 109f. 2018. Dissertação. Mestrado em Desenvolvimento Local. Universidade Católica Dom Bosco – UCDB.

## RESUMO

A presente pesquisa trata do método da mediação de conflitos como fator de Desenvolvimento à Escala Humana. Nesse sentido, a investigação tem como ponto de partida o fato de que a mediação, caracterizada, em síntese, como um método alternativo de resolução de conflitos no qual o mediador atua no restabelecimento do diálogo perdido entre as partes, intermediando o alcance da melhor solução pelas próprias partes empoderadas, pode ir além da resolução de conflitos por meio da formalização de um acordo, alcançando o relacionamento preexistente à lide, reconstruindo e fortalecendo os laços sociais em regra desatados pelo embate, caracterizando-se, assim, como um satisfator sinérgico das necessidades humanas fundamentais, conforme proposto pela Teoria das Necessidades Humanas, e como um importante aporte ao Desenvolvimento Humano e Local. Isso perpassa pela visão positiva do conflito, assim entendido como fator de propulsão e coesão social, deixando de lado a visão de que aquele apenas traz ônus indesejados para as partes. Desse modo, o objetivo central da pesquisa é analisar como a mediação pode ser enquadrada como um satisfator sinérgico das necessidades humanas fundamentais e, acaso implantado e utilizado de acordo com os objetivos iniciais para os quais fora criado, ser um importante aporte ao Desenvolvimento Local. Para tanto, contempla a partir de pesquisa bibliográfica e documental, aspectos referenciais que tratam de temas pertinentes à investigação, tais como: mediação, resolução de conflitos, teoria do conflito, Desenvolvimento Humano, Desenvolvimento à Escala Humana e Desenvolvimento Local. Em sede de pesquisa de campo, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com profissionais de variadas áreas do conhecimento, envolvidos direta e indiretamente com a mediação, vez que, por razões profissionais, em regra estão em contato com conflitos diários a serem pacificados. Os discursos obtidos, analisados sob a ótica da Análise Crítica do Discurso, compuseram material importante para o deslinde da pesquisa. Conclui-se, portanto, que a mediação de conflitos, se utilizada da forma como originalmente proposta, pode sim ser um satisfator sinérgico das necessidades humanas fundamentais. No entanto, para que isso ocorra, alguns desafios se mostram em seu caminho, sendo o principal deles, relacionados com barreiras culturais ainda predominantes na sociedade, que considera o litígio judicial, o único e mais eficaz meio para o alcance da justiça. Infelizmente, ainda não há a ampla visão do método, proposta neste trabalho, pois a mediação ainda é vista apenas nos moldes delineados pelo CNJ. Por fim, a mediação, ao ter como foco o ser humano, perpassa pela dimensão humana, pressuposto básico do Desenvolvimento Local de uma comunidade, motivo pelo qual merece ser estudada além das amarras conceituais postas pelo Estado.

**Palavras-chave:** Mediação de conflitos. Desenvolvimento Humano. Desenvolvimento à escala humana. Desenvolvimento local. Conflitos sociais.

PAVON, Raíssa Varrasquim. Mediação de Conflitos como Fator de Desenvolvimento à Escala Humana. 109f. 2018. Dissertação. Mestrado em Desenvolvimento Local. Universidade Católica Dom Bosco – UCDB.

## ABSTRACT

This research deals with the method of conflict mediation as a Human Scale Development Factor. In this sense, the investigation has as its starting point the fact that mediation, characterized, in synthesis, as an alternative method of conflict resolution in which the mediator acts in the reestablishment of the lost dialogue between the parties involved, mediating the reach of the best solution by the eminent parties themselves, can go beyond conflict resolution through the formalization of an agreement, reaching the preexisting relationship to the conflict, rebuilding and strengthening the social bonds in general unleashed by the clash, characterizing, therefore, as a satisfactory synergist of the human needs, as proposed by The Human Needs Theory, and as an important contribution to Human and Local Development. This runs through the positive view of conflict, understood as a propulsion and social cohesion factor, leaving aside the view that it only brings unwanted burdens to the parts. Thus, the central objective of the research is to analyze how mediation can be framed as a synergistic satisfactor of fundamental human needs and, if implemented and used according to the initial objectives for which it was created, it can be an important contribution to Local Development. To do so, it contemplates from bibliographic and documentary research, referential aspects that deal with themes pertinent to research, such as: mediation, conflict resolution, conflict theory, Human Development, Human Scale Development and Local Development. In field research, semi-structured interviews were conducted with professionals from various areas of knowledge, directly and indirectly involved in mediation, since, for professional reasons, they are usually in contact with daily conflicts to be pacified. The discourses obtained, analyzed from the point of view of the Critical Discourse Analysis, composed important material for the delineation of the research. It is concluded, therefore, that conflict mediation, if used as originally proposed, can rather be a synergistic satisfactor of basic human needs. However, in order to happen, some challenges stand in its way, the main ones being related to cultural barriers still prevalent in society, which considers judicial litigation as the only and most effective means for achieving justice. Unfortunately, there is not a broad view of the method proposed in this paper yet, since mediation has still been seen only in the ways outlined by the CNJ. Finally, mediation, focusing on the human being, runs through the human dimension, the basic presupposition of Local Development of a community, which is why it deserves to be studied beyond the conceptual ties placed by the State.

**Keywords:** Conflict mediation. Human development. Human scale development. Local development. Social conflicts.

## **LISTA DE QUADROS**

<b>Quadro 1</b> – Raciocínio da Terceira Alternativa (mudança de paradigmas).....	58
<b>Quadro 2</b> – Convergências entre o Desenvolvimento Local e a Mediação.....	80
<b>Quadro 3</b> – As macroestruturas textuais da Mediação.....	86
<b>Quadro 4</b> – As representações discursivas sobre a Mediação.....	87

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Desenvolvimento Humano.....	69
<b>Figura 2</b> – Pirâmide de sobrevivência de Maslow.....	71
<b>Figura 3</b> – Ciclo da mediação como fator de Desenvolvimento à Escala Humana.....	79

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

RAD'S – Resolução Alternativa de Disputas

NCPC – Novo Código de Processo Civil

ACD – Análise Crítica do Discurso

MP – Macroproposição

ONU – Organização das Nações Unidas

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano

CSM – Conselho Superior da Magistratura

CEJUSC – Centro Judiciário de Conflitos e Cidadania

NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

FPM – Fórum de Múltiplas Portas

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>ASPECTOS TEÓRICOS – METODOLÓGICOS DA PESQUISA.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1</b>	<b>O método.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2</b>	<b>A abordagem metodológica.....</b>	<b>20</b>
<b>2.3</b>	<b>Objetivos do estudo.....</b>	<b>23</b>
<b>2.4</b>	<b>Questões norteadoras.....</b>	<b>23</b>
<b>2.5</b>	<b>A coleta, análise e interpretação de dados.....</b>	<b>24</b>
<b>3</b>	<b>AS RELAÇÕES SOCIAIS, O CONFLITO E A MEDIAÇÃO.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1</b>	<b>As relações sociais e o conflito na perspectiva da mediação.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2</b>	<b>A mediação no ordenamento jurídico brasileiro: evolução e obstáculos....</b>	<b>37</b>
<b>3.3</b>	<b>A comunicação e a transdisciplinaridade nos procedimentos de mediação.....</b>	<b>51</b>
<b>4</b>	<b>A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FATOR DE DESENVOLVIMENTO À ESCALA HUMANA.....</b>	<b>63</b>
<b>4.1</b>	<b>Reflexões interdisciplinares acerca do Desenvolvimento Humano.....</b>	<b>63</b>
<b>4.2</b>	<b>Desenvolvimento à Escala Humana: desenvolvimento, necessidades e satisfatores das necessidades humanas fundamentais.....</b>	<b>70</b>
<b>4.3</b>	<b>Mediação de conflitos como satisfator sinérgico das necessidades humanas básicas e o mediador como agente de Desenvolvimento Local....</b>	<b>74</b>
<b>5</b>	<b>PERCEPÇÕES ACERCA DA MEDIAÇÃO SOB A ÓTICA DA ANÁLISE CRÍTICA DO DISCURSO.....</b>	<b>82</b>
<b>5.1</b>	<b>A análise crítica do discurso na ótica de Teun Van Dijk.....</b>	<b>83</b>
<b>5.2</b>	<b>Metodologia de análise e categorias analíticas utilizadas.....</b>	<b>85</b>
<b>5.3</b>	<b>Breves apontamentos acerca da alteridade em Emmanuel Levinas para reflexão futura a respeito da mediação .....</b>	<b>91</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>94</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>96</b>
	<b>APÊNDICE A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE).....</b>	<b>104</b>
	<b>APÊNDICE B: MODELO DO ROTEIRO DE ENTREVISTAS.....</b>	<b>108</b>

## 1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O método da mediação é conceituado como um método autocompositivo de resolução de controvérsias, no qual um terceiro imparcial, denominado mediador, por meio de técnicas específicas, busca restabelecer a comunicação perdida entre os indivíduos participantes do conflito, empoderando-os para que possam, por si só, encontrar soluções que satisfaçam seus reais interesses e necessidades, deixando em segundo plano as posições iniciais expostas. Embora seja um método milenar, a mediação alcançou destaque nacional a partir da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e, após, com o Novo Código de Processo Civil (NCPC) e Lei da Mediação, diplomas que estimularam seu uso como forma de pacificação social e de diminuição da chamada crise do Poder Judiciário.

Neste contexto, importante delimitar a abrangência do termo pacificação social adotado nesta pesquisa e intrinsecamente relacionado à adequada resolução dos conflitos interpessoais por meio da adoção de processos construtivos, nos quais as partes envolvidas terminam por fortalecer os vínculos pré-existentes à disputa, deixando o uso de processos destrutivos, tais como a via ordinária judicial, por muito tempo, considerada como a única e mais eficaz forma de alcançar esta almejada pacificação, apenas para aqueles conflitos que de fato dela necessitam. Tal entendimento está em consonância com a mencionada Resolução nº 125/2010 do CNJ, que considera o método da mediação e da conciliação como instrumentos efetivos de pacificação, criando a Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos.

Importante ressaltar que o alcance desta mencionada pacificação social percorre o árduo caminho da mudança de cultura, com vistas ao abandono da denominada cultura da sentença, na qual há predileção pelo litígio, considerado o único caminho eficaz para a resolução dos conflitos interpessoais emergentes no seio social. Passa-se, então, à construção de uma cultura de pacificação social ligada à prevenção e resolução não violenta de conflitos, solucionados por meio do diálogo, da negociação e da mediação, consubstanciando-se em uma iniciativa de longo prazo, na qual a paz é vista como um processo constante e cotidiano.

Neste diapasão, o uso do método da mediação como meio alternativo para a resolução de conflitos no país já é legalmente reconhecido e regulamentado, motivo pelo qual todos nós, cidadãos, acadêmicos, profissionais do direito e das mais diversas áreas do conhecimento, devemos entendê-lo e sabermos utilizá-lo para enfrentar e superar os conflitos cotidianos, desde os mais simples até os mais complexos, com diálogo e postura positiva. Esta postura visa não só ao fortalecimento de vínculos, como também à cooperação mútua por meio da empatia, confiança, respeito e compreensão, entendendo que não há ninguém melhor que o

próprio indivíduo para solucionar seus próprios problemas, da forma como melhor satisfaça seus anseios em relação ao outro, garantindo a este, da mesma forma, um resultado que entenda justo, retirando do Estado o ônus integral da resolução de todo e qualquer conflito que se instale em meio às relações sociais.

No entanto, para que o método seja utilizado sem perder sua essência e, consequentemente, sua efetividade esperada, faz-se necessário a plena compreensão do conflito, especialmente pelo próprio mediador, que, no exercício desta função caracteriza-se como verdadeiro agente de Desenvolvimento Local. Nesta posição, pode potencializar o uso das ferramentas da mediação junto aos conflitantes a fim de identificar com clareza quais as questões que devem ser mediadas, proporcionando aos mesmos, a correta percepção da realidade que os cerca, incluindo seus reais interesses e necessidades, na busca conjunta de uma solução efetivamente pacificadora, o que, frisa-se, não se confunde com o acordo formal propriamente dito.

Neste contexto, os conflitos sociais podem ser apresentados a partir da dinâmica do *iceberg*, no qual, acima da linha da água, estão as posições iniciais evidenciadas pelo conflitante, e, abaixo desta linha, as personalidades, as emoções, os interesses, desejos, questões mal resolvidas no passado, expectativas ocultas, enfim, as necessidades das partes, que precisam ser trabalhadas pelo mediador para que sejam devidamente satisfeitas, visando, com isso, além da mencionada pacificação, ao fortalecimento ou ao menos a manutenção dos vínculos pré-existentes à disputa.

Ao entender o conflito na perspectiva das necessidades dos conflitantes, mostra-se pertinente e necessária a análise transdisciplinar do tema, pois, seguindo as linhas traçadas pela Teoria das Necessidades Humanas de Max-Neef, Elizalde e Hopenhayn (1998), adotada como aporte teórico no presente trabalho, não há meios de restringir o estudo às disciplinas particulares, posto que uma nova realidade e novos desafios lançados por esta proposta desenvolvimentista (desenvolvimento focado no ser humano) exigem, indubitavelmente, a união de saberes abrindo caminho para o novo paradigma da ciência, em contraposição ao pensamento linear, separado por disciplinas imutáveis.

Supramencionada teoria considera as necessidades humanas finitas e em igual grau de importância, razão pela qual o pleno desenvolvimento do ser humano depende da satisfação de todas estas necessidades básicas, classificadas em nove, quais sejam, subsistência, proteção, afeto, entendimento, participação, ócio, criação, identidade e liberdade, que juntas formam o sistema das necessidades, subdividido em três subsistemas: o das necessidades, dos satisfatores e dos bens. O primeiro deles composto das necessidades básicas, resumidas em

manifestações individuais e coletivas que emergem das interações entre os indivíduos e podem ser satisfeitas por meio do subsistema dos satisfatores, estes suscetíveis às mudanças históricas e culturais de cada sociedade estando vinculados às estruturas sociais, econômicas e políticas de cada época, sendo, portanto, as infinitas formas de ser, ter, fazer e estar que dão conta da satisfação daquelas mencionadas necessidades. Por fim, o terceiro subsistema é composto pelos bens, entendidos como artefatos materiais que potencializam os satisfatores, de forma positiva ou negativa.

Posto isto, o específico método autocompositivo da mediação de conflitos pode ser caracterizado como um satisfator sinérgico das já mencionadas necessidades humanas fundamentais, parte elementar dos conflitos interpessoais, os quais são inerentes à natureza humana e ao convívio social. Isso porque o método não se limita a resolver o conflito, mas também e principalmente busca manter os relacionamentos preexistentes ao mesmo, contribuindo, assim, para o desenvolvimento humano da sociedade que o elege como meio de resolução de conflitos, na medida em que valoriza o ser humano existente por detrás dos conflitos e fortalece a cultura da pacificação social numa construção social de “baixo para cima”, a partir da realidade convivida entre as partes.

Neste contexto, não se pode deixar de mencionar o Desenvolvimento Humano como sendo um direito humano fundamental, voltado diretamente às pessoas, suas oportunidades e capacidades de ter uma vida de qualidade, deixando de lado a visão de que o desenvolvimento se resume a questões de cunho econômico, pensamento que vai ao encontro da proposta da mediação de conflitos como um satisfator sinérgico das necessidades humanas e, consequentemente, ao Desenvolvimento à Escala Humana. Trata-se de expor um novo enfoque ao método, voltado essencialmente à valorização do ser humano e suas necessidades no convívio social, buscando afastar a tradição dos excessivos formalismos legais e institucionais os quais, embora importantes, dificultam grandes mudanças, com gênese no âmbito local.

Importante destacar que a presente pesquisa amolda-se à linha de pesquisa 1 do Programa de Pós Graduação *strictu sensu* – mestrado acadêmico em Desenvolvimento Local em Contexto de Territorialidades, identificada como “Cultura, Identidade e Diversidade na Dinâmica Territorial”, em seu grupo temático 1: “Dimensão Cultural e Interculturalidade em Processos Inclusivos e Justiça Social e Direitos Humanos em Desenvolvimento Local”.

Os argumentos serão estruturados ao longo de seis capítulos que assim foram nomeados: 1 – Considerações Iniciais; 2 – Aspectos teórico-metodológicos da pesquisa; 3 – As relações sociais, o conflito e a mediação; 4 – A mediação de conflitos como fator de

desenvolvimento à escala humana; 5 – Percepções acerca da mediação sob a ótica da análise crítica do discurso; e 6 – Considerações finais.

No primeiro capítulo serão traçadas breves considerações acerca do trabalho, visando introduzir o tema a ser abordado em seu curso. No segundo capítulo serão apresentados os métodos empregados ao longo da pesquisa, que se amolda como não intervenciva, de abordagem qualitativa e método indutivo, a fim de esclarecer os meios pelos quais se alcançou os resultados nesta oportunidade expostos. Assim, a partir das percepções profissionais colhidas dentre aqueles que fazem uso constante do método da mediação bem como de demais profissionais das mais diversas áreas do conhecimento, pode-se extrair que a mediação configura-se como um satisfator sinérgico das necessidades humanas fundamentais, caracterizando-se como um importante fator de Desenvolvimento à Escala Humana, com o ser humano como seu principal foco.

Já no terceiro capítulo, será feita a exposição da Teoria Moderna do Conflito, que revolucionou a análise dos conflitos sociais, os quais passaram a ser entendidos como fenômenos não apenas de consequências negativas, mas também positivas e passíveis de serem solucionados por meio de processos construtivos, nos quais ambos os lados ganham ao final.

Após, passa-se à explanação do específico método da mediação de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro, sua evolução temporal e obstáculos no caminho de sua implantação no território nacional, tais como as sólidas barreiras culturais, para então demonstrar a necessidade da boa comunicação entre os confrontantes, fator relevante para o deslinde positivo da disputa, e da transdisciplinaridade nos procedimentos de mediação, já que estes tratam da complexidade das relações humanas, que não comportam análise linear.

No quarto capítulo será apresentada discussão acerca do desenvolvimento, tendo como foco a literatura de Amartya Sen (2010), Celso Furtado (2000), Elizalde, Manfred Max-Neef e Martin Hopenhayn (1998), visando expor as concepções de desenvolvimento e abrir caminho para discussão acerca do denominado Desenvolvimento à Escala Humana, posicionando o método da mediação como um satisfator sinérgico das necessidades humanas e o mediador, devidamente capacitado, como verdadeiro agente de Desenvolvimento Local. Além disso, neste capítulo, serão ventilados os eventuais prejuízos à comunidade local decorrentes da incorreta aplicação do método.

No quinto e derradeiro capítulo, será apresentado o produto da coleta e análise dos dados obtidos via entrevistas semiestruturadas com operadores do direito e profissionais de outras áreas do conhecimento, tais como médicos, professores, psicólogos e comerciantes,

dentre outros. Os dados coletados foram entendidos como discursos e como tais foram analisados sob a ótica da análise crítica de Teun Van Dijk (1999, 2008, 2013), visando corroborar com as informações bibliográficas utilizadas para subsidiar a pesquisa. Por derradeiro, foram traçados breves comentários acerca da alteridade de Emmanuel Levinas (1993, 1997, 2007) relacionada à mediação de conflitos.

## 2 ASPECTOS TEÓRICOS – METODOLÓGICOS DA PESQUISA

*Primeiro temos que aprender as regras do jogo, e depois jogar melhor do que ninguém* (Einstein, s.d) (Grifo nosso).

O presente capítulo tem por objetivo apresentar os aspectos teóricos e metodológicos da pesquisa, tais como o tipo de investigação a ser perseguida, os métodos e as fontes utilizadas para sua concreção, assim como a forma de sua realização, apontando, de modo sintético, os conceitos - base para a melhor compreensão pelo leitor acerca da mensagem que a pesquisa pretende transmitir. Assim, o trabalho cumpre com seu escopo social de propulsor das relações estabelecidas em sociedade.

Isto posto, acerca da metodologia, Minayo (2001, p.16), entende que esta “[...] inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade e o sopro divino do potencial criativo do investigador”, buscando expor os caminhos percorridos para o alcance dos resultados apresentados, a fim de conferir-lhes validade. Assim, a metodologia é o norte do pesquisador, hábil a direcionar seu potencial científico a fim de que possa ser compreendido pela sociedade que dele se beneficiará, ou seja, o conjunto de procedimentos utilizados para a obtenção e apresentação das informações desejadas (RIBAS, 2000).

Nesse diapasão, é importante consignar que a presente pesquisa segue o modelo metodológico de pesquisa científica apresentando por Minayo (2001, 2002, 2010), o qual não se mostra como o único a orientar este trabalho, que se caracteriza como pesquisa não intervenciva, de abordagem qualitativa e concebida pelo viés do método indutivo de pesquisa.

### 2.1 O método

A palavra método tem o significado lexical de “procedimento, técnica ou meio para se atingir um objetivo” (HOUAISS, 2001). Em se tratando de pesquisa científica, o método não possui significado diferente, consubstanciando-se no meio pelo qual o cientista consegue alcançar os resultados que almeja. Sem o método, a pesquisa corre o risco de se perder em meio a tantas variáveis e novas indagações que emergem em seu curso, sendo, portanto, de extrema importância que seja observado pelo pesquisador que pretende contribuir com a comunidade em que se encontra inserido. Acerca do método, bem expõem Marques *et al* (2014, p. 40):

Método, do grego *méthodus*, significa “o caminho” a percorrer para alcançar objetivos específicos. Evidentemente, a escolha do caminho para atingir a verdade implica a utilização de meios adequados para cada tipo de conhecimento. Não existe um único método de pesquisa científica, pois ele varia conforme o assunto e a finalidade.

Em perfeita sintonia com o exposto, o método é conceituado por Lakatos e Marconi (2003, p. 83) como “o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo [...], traçando o caminho [...] e auxiliando as decisões do cientista”, concretizando-se em etapas ou fases da pesquisa nas quais o cientista se utiliza de técnicas, instrumentos facilitadores que o auxiliam na condução da pesquisa e alcance do conhecimento, propiciando ao pesquisador, consoante bem informa Marques (2014), a apresentação do tema, enunciação do problema, revisão da bibliografia existente, formulação de hipóteses, observações e experimentos, interpretação das informações obtidas e obtenção de conclusões.

Feitos tais esclarecimentos, na pesquisa em comento foi adotado o método indutivo quanto às bases lógicas, ou seja, quanto ao “conjunto de procedimentos utilizados na investigação de fenômenos ou no caminho para se chegar à verdade” (MARQUES *et al*, 2014, p. 41). De forma simplificada, o método em questão consiste em alcançar uma premissa maior, partindo-se da premissa menor, e, no caso em tela os conhecimentos e dados referentes a uma parcela da população que tem contato com o método da mediação de conflitos e outra que não utiliza o método com tanta frequência foram utilizados para se chegar a uma análise mais ampla do fenômeno em apreço, a fim de posicionar o método como fator de Desenvolvimento à Escala Humana, na medida em que se enquadra na modalidade de satisfator sinérgico das necessidades humanas fundamentais.

No que diz respeito às bases técnicas, a pesquisa valeu-se do método observacional, baseado em procedimentos sensoriais, como ver, sentir e escutar, com o fim de perceber os fatos por meio do contato direto entre o pesquisador e o objeto da pesquisa. O método em questão exige do pesquisador a postura de expectador dos acontecimentos relacionados aquilo que deseja pesquisar, o que facilita e contribui significativamente com a pesquisa qualitativa.

Quanto ao procedimento metodológico, a pesquisa está firmada no método estruturalista, o qual, em apertada síntese, é sinônimo de sistema de totalidade de relações, no qual a modificação de qualquer elemento componente destas relações culmina na modificação de todos os outros, motivo pelo qual o termo estruturalista é utilizado para explicar a realidade em todos os níveis, em todas as suas “estruturas” componentes. O método em questão foi

utilizado sob o viés sistêmico, proposto por Ludwig Von Bertalanffy (1973), eis que ambos mostram-se em perfeita sintonia.

Este perfil sistêmico, firmado na denominada Teoria Geral dos Sistemas (Bertalanffy, 1973), propõe uma nova visão da realidade, baseada na consciência de que fenômenos físicos, biológicos, psicológicos, sociais e culturais, estão interligados, transcendendo as fronteiras disciplinares. Isso significa que o mundo é visto em termos de relações e de integração, como um sistema no qual as totalidades são integradas, e suas propriedades não podem ser reduzidas às de unidades menores (CAPRA, 1995).

Neste espeque, em se tratando de relacionamentos interpessoais, a soma de cada comportamento particular não é hábil a demonstrar o comportamento do todo, e, da mesma forma, o todo não denota o particular, motivo pelo qual a análise e resolução do conflito demandam mais de que decisões individuais das partes ou decisões impostas pelo todo (Estado) sem a participação efetiva e consciente das partes. Nas palavras de Bertalanffy (1973, p. 53):

É necessário estudar não somente partes e processos isoladamente, mas também resolver os decisivos problemas encontrados na organização e na ordem que os unifica, resultante da interação dinâmica das partes, tornando o comportamento das partes diferente quando estudado isoladamente e quando tratado no todo.

Nesta linha de pensamento, o todo é superior à soma das partes, com qualidades emergentes que surgem da organização do todo, e também é menor que a soma das partes, de forma que os cientistas, segundo as proposições do supramencionado autor, deveriam buscar a unidade científica baseada na isomorfia de leis relacionadas a diferentes áreas do conhecimento, sem, contudo, fazer uso de *analogias vagas*, que não se prestam a explicar fenômenos, mas sim com a missão única de integração entre as diversas áreas do saber.

Para Nunes (2016, p. 127), “[...] lidar com o ser humano [...] é encontrar sempre a complexidade e por isso devemos juntar esses pensamentos interdependentes, para aumentar a compreensão da realidade e potencializar soluções para os problemas que surgem.”, por isso, “tanto o pensamento linear quanto o pensamento sistêmico, em que pesem as suas importâncias, são apenas componentes do pensamento complexo”, indicando a importância do uso da complexidade na análise das relações sociais.

Nesse diapasão, oportuno colacionar os dizeres de Morin (2003, p. 69-78) *apud* Nunes (2016, p. 129) acerca da Teoria da Complexidade, nos seguintes termos:

Os novos desafios exigem olhares abrangentes e formas criativas de atuação frente à realidade. É preciso afastar as propostas unidirecionais, compartmentalizadas, reducionistas, chamadas por Edgard Morin de “inteligência cega”, ou de inteligência parcelada, disjuntiva, mecanicista, que destrói a complexidade do mundo em fragmentos distintos, fraciona os problemas e separa o que está unido.

Nesta linha de raciocínio, o pensamento sistêmico complementado pela perspectiva da complexidade, mostra-se como uma nova abordagem de compreensão do Desenvolvimento Humano, pois não observa apenas o indivíduo isoladamente, mas considera, também, o contexto e as relações que o permeiam. A título de exemplo, o conflito não é visto apenas como um fenômeno isolado, já que engloba diversas variáveis que influem em seu deslinde, e, consequentemente em sua resolução, tais como as características pessoais das partes, o ambiente em que o conflito se instaura, e, o relacionamento prévio existente entre as partes, variáveis que devem ser percebidas pelo mediador quando no exercício de suas funções, pois “quanto mais integrador for o seu pensamento, melhor ele poderá diagnosticar, (re) dimensionar os conflitos e impulsionar as partes para gerar opções mais adequadas de solução” (NUNES, 2016, p.128).

Sendo assim, a perspectiva sistêmica no contexto da presente pesquisa permite demonstrar a interconexão existente entre as relações sociais, indivíduo, Desenvolvimento Local e Humano, cuja delimitação do objeto investigado consiste no método autocompositivo da mediação de conflitos, capaz de satisfazer de forma sinérgica as necessidades dos conflitantes e, portanto, ser enquadrado como fator importante de Desenvolvimento à Escala Humana, que tem seu foco principal no ser humano, e não no conflito.

## 2.2 A abordagem metodológica

A metodologia é um importante elemento caracterizador da pesquisa, posto que aponta a forma pela qual se realizará a aplicação dos conhecimentos e os métodos empregados para se alcançar os fins do estudo, de forma que seu detalhamento é de extrema relevância para proporcionar confiabilidade, credibilidade e consistência ao mesmo. Portanto, estabelecer a abordagem metodológica é traçar o elo entre os procedimentos de pesquisa e o objeto a ser pesquisado, em termos de coletas, análise e interpretação de dados. Por tal razão, a presente pesquisa apresenta abordagem qualitativa, em que a representatividade numérica (positivismo) mostra-se pouco relevante, dando lugar à compreensão do fenômeno pesquisado, qual seja a mediação de conflitos.

No cerne da defesa do método quantitativo enquanto suficiente para explicarmos a realidade social está a questão da *objetividade*. Para os positivistas, a análise social seria objetiva se fosse realizada por instrumentos padronizados, pretensamente neutros. A linguagem das variáveis ofereceria a possibilidade de expressar generalizações com precisão e objetividade. Os positivistas atribuem à imaturidade das ciências sociais sua incapacidade de prever e determinar a ação humana (MINAYO, 2002, p. 23).

A ideia do positivismo como abordagem metodológica, atribuindo variáveis constantes as mais diversas relações sociais, não se amolda com perfeição à pesquisa em comento, que trata do ser humano e os conflitos nos quais constantemente se encontra envolto, o que demanda a análise das subjetividades inerentes a cada indivíduo, seus valores, crenças e hábitos, que refletem em seu comportamento perante o outro e em sociedade, especialmente em momentos de embate. Ademais, conforme exposto, o conflito é permeado por variáveis em constante mutação, motivo pelo qual não comporta limitação e padronização.

Nesse diapasão, a pesquisa qualitativa tem como foco o levantamento de dados que, em regra, não são passíveis de serem matematizados, pois trabalha principalmente com representações sociais, também entendidas como a visão de mundo dos sujeitos objeto da investigação, buscando, com isso, apreender as percepções comuns e incomuns presentes na subjetividade das pessoas envolvidas na pesquisa. Por esta razão, nesta abordagem metodológica, prestam-se como instrumento de coletas de dados, por exemplo, as entrevistas e questionários abertos (MARQUES *et al*, 2014).

Sendo assim, esta abordagem se preocupa com um nível de realidade que não é passível de quantificação, já que os elementos com que trabalham, pertencentes ao conjunto das subjetividades dos envolvidos na pesquisa, suas percepções pessoais e únicas acerca do objeto pesquisado, não podem ser reduzidos a variáveis que podem ser aplicadas a todo e qualquer caso concreto

Os autores que seguem tal corrente não se preocupam em quantificar, mas, sim, em compreender e explicar a dinâmica das relações sociais que, por sua vez, são depositárias das crenças, valores, atitudes e hábitos. Trabalham com a vivência, com a experiência, com a cotidianeidade e também com a compreensão das estruturas e instituições como resultados da ação humana objetivada. Ou seja, desse ponto de vista, a linguagem, as práticas e as coisas são inseparáveis (MINAYO, 2002, p. 24).

Na abordagem em questão, o pesquisador se preocupa em compreender a dinâmica das relações sociais, permeada por crenças, valores, atitudes e hábitos, que influenciam na percepção acerca do objeto a ser pesquisado. Na pesquisa em foco, o objeto pesquisado, qual seja, a mediação de conflitos, tendo como o foco o ser humano, clama pela abordagem

qualitativa, posto que se almeja compreender quais as percepções dos sujeitos da pesquisa acerca do método da mediação, seja ele realizado na seara judicial ou extrajudicial, a fim de enquadrá-lo como fator de Desenvolvimento à Escala Humana, na medida em que se configura como satisfator sinérgico das necessidades humanas fundamentais.

Além disso, de suma importância destacar que a abordagem qualitativa permite ao pesquisador perceber, também, a subjetividade social do objeto de pesquisa, composta pelas subjetividades individuais dos sujeitos, e elemento capaz de explicar o comportamento humano em determinado período do tempo. Assim, a subjetividade social apurada pelo pesquisador, no caso em tela, é hábil a explicar quais os fatores socioculturais levam ao êxito ou à falência do método da mediação estudado. Seguindo esta linha de pensamento, González Rey (2002, p. 28) bem expõe:

[...] a ciência não é só racionalidade, é subjetividade em tudo o que o termo implica, é emoção, individualização, contradição, enfim, é expressão integrado fluxo da vida humana, que se realiza através de sujeitos individuais, nos quais sua experiência se concretiza na forma individualizada de sua produção. O social surge na rota única dos indivíduos constituídos em uma sociedade e uma cultura particular. A representação da ciência como atividade supraindividual, que supõe a não-participação do pesquisador e o controle de sua subjetividade, ignora o caráter interativo e subjetivo do nosso objeto, o qual é condição de sua expressão comprometida na pesquisa. Sem a implicação subjetiva do sujeito pesquisado, a informação produzida no curso do estudo perde significação e, portanto, objetividade, no sentido mais amplo da palavra (sic).

Por tais razões, a pesquisa qualitativa vem sendo utilizada por pesquisadores que pretendem estudar fenômenos que invariavelmente envolvem seres humanos e suas relações estabelecidas em sociedade, como o presente trabalho, que estuda o método da mediação sob o enfoque do Desenvolvimento à Escala Humana, e, por isso, trata das subjetividades daqueles que trabalham diretamente com o método e que por ele podem ser beneficiados, ou seja, como seus valores, princípios e hábitos podem contribuir ou não para o sucesso do método, bem como de que forma os conceitos e percepções individuais refletem no contexto social de fixação do método como meio eficiente de pacificação social, com possíveis reflexos positivos e negativos na seara social e para o Desenvolvimento Local.

A pesquisa, portanto, mostra-se como uma importante ferramenta de proximidade com o objeto de estudo, um instrumento de análise sensível à realidade social observada, em comparação aos demais métodos existentes, garantindo maior confiabilidade e fidedignidade quanto aos dados coletados, analisados e descritos.

### **2.3 Objetivos do Estudo**

Conforme já brevemente delineado, a presente pesquisa tem como objetivo geral analisar como o método autocompositivo da mediação de conflitos pode ser enquadrado como fator de Desenvolvimento à Escala Humana, figurando como satisfator das necessidades humanas fundamentais, em regra ocultas em um conflito, e, desta forma, acaso implantado e utilizado de acordo com os objetivos iniciais para os quais fora criado, ser um importante aporte ao Desenvolvimento Local.

Para tanto, objetiva-se, especificamente, contextualizar a mediação de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro e as questões socioculturais que a permeiam, o que exige transdisciplinaridade, ou seja, a existência de um pensamento organizado que ultrapassa as próprias disciplinas, já que a complexidade das relações sociais e humanas não comporta apenas uma única, mas exige cruzamento entre diversos saberes e conhecimentos, motivo pelo qual a pesquisa de campo fora realizada com profissionais de diferentes áreas laborativas.

Intenciona-se, também, verificar o potencial da mediação de conflitos como fator de Desenvolvimento à Escala Humana sob a ótica de Max-Neef *et al*, caracterizando o método como satisfator sinérgico das necessidades humanas fundamentais, já que, além de pacificar o conflito, contribui, via de exemplo, para a manutenção dos relacionamentos preexistentes entre as partes, sendo importante que o mediador, ocupante da posição de agente de Desenvolvimento Local, saiba reconhecer esta função do método e, assim, o utilize de forma que não desvirtue os fins para os quais fora proposto.

Nesse sentido, a pesquisa pretende demonstrar como o mau uso do método da mediação pode causar prejuízos ao Desenvolvimento Local e, da mesma forma, como sua correta aplicação pode contribuir para o Desenvolvimento à Escala Humana, partindo da prática discursiva de profissionais diversos envolvidos, direta e indiretamente com o tema, utilizando-se a teoria da Análise Crítica do Discurso na perspectiva de Teun Van Dijk (1999, 2008 e 2013) para análise dos dados coletados.

### **2.4 Questões norteadoras**

A literatura aponta que a satisfação dos usuários com o procedimento judicial é consequência da percepção de que o procedimento foi justo. Esta percepção aumenta na medida em que o jurisdicionado tem alguma participação no processo em que se vê envolto

(RHODE, 1994 *apud* HENSLER, 1997). Assim, o problema da pesquisa se resume na seguinte indagação: como essa participação pode ser efetiva a ponto de os conflitantes entenderem que o procedimento utilizado foi justo? Assim, emerge o método da mediação, na qual o mediador, atuando como terceiro imparcial, na posição de agente de Desenvolvimento Local, mediante o uso de ferramentas específicas, em regra relacionadas ao restabelecimento da comunicação perdida, busca recompor o diálogo entre as partes, empoderando-as para que, sozinhas, possam visualizar a melhor solução para o conflito, o que não significa necessariamente a elaboração de um acordo.

Neste procedimento, resta indispensável a compreensão do que é o conflito, e, aqui se encontra a pedra de toque desta pesquisa: o conflito nada mais é que a expressão das necessidades humanas fundamentais, pois, no fundo, as posições demonstradas pelas partes são apenas a parte visível de sentimentos e interesses ocultos, com os quais o mediador deve ser capaz de perceber e trabalhar.

Neste contexto, o empoderamento da pessoa humana proporcionado pela mediação, por meio do trabalho do mediador, firmado em técnicas que tem como base a comunicação, pode contribuir para o Desenvolvimento à Escala Humana, já que reconhece os conflitantes como pessoas capazes de solucionar seus próprios problemas, reenquadrando seu panorama social e trazendo a tona valores de respeito pelo próximo, com a superação do passado por meio do enfoque prospectivo, satisfazendo seus interesses escondidos por detrás de posições fixas manifestadas no confronto.

Ante ao todo exposto, o método da mediação de conflitos e o Desenvolvimento à Escala Humana certamente possuem iguais objetivos, motivo pelo qual podem ser analisados sob o mesmo viés, complementando-se. Para tanto, o método em questão precisa ser estudado e aplicado corretamente, a fim de que aqueles que submetem seu conflito ao mesmo possam chegar a conclusão de que a fórmula do “ganha-ganha-ganha” de Ury (2015) é melhor do que a tradicional ganha-perde.

## 2.5 A coleta, análise e interpretação de dados

O presente estudo contou, inicialmente, com pesquisa bibliográfica, voltando-se à leitura de livros, artigos, dissertações e teses publicadas referentes aos temas: Desenvolvimento Humano, indivíduos, comunidade, pacificação social, métodos alternativos de solução de conflitos e Desenvolvimento Local, disponíveis em livros de áreas multidisciplinares como, área jurídica, sociológica, filosófica, desenvolvimento e

comunicação, motivo pelo qual o estudo configura-se como transdisciplinar. Nesse momento, faz-se, ainda, o estado de conhecimento acerca do tema abordado, a fim de evidenciar a importância e pertinência da pesquisa.

No estado de conhecimento a base de pesquisa utilizada foi a base de dados de teses e dissertações da CAPES. A pesquisa restringiu-se apenas a dissertações e teses nacionais, no lapso temporal de 2014 a 2016, com vistas a encontrar os trabalhos mais recentes. Como apoio de pesquisa usou-se a palavra Mediação, filtrando-se o mapeamento por “grande área conhecimento – ciências sociais aplicadas”, “área conhecimento - direito”, alcançando o total de 165 trabalhos encontrados, dos quais foram eliminados aqueles trabalhos que em nada se relacionavam com a temática da mediação voltada ao Desenvolvimento Humano, tais como mediação em conflitos militares e ambientais, bem como outros trabalhos que não tinham como foco o método autocompositivo da mediação, a partir deste filtro chegou-se ao total de 47 trabalhos analisados, dentre teses e dissertações levantadas.

Importante destacar que o filtro relacionado à “área conhecimento – direito” justifica-se pelo fato de que o método autocompositivo da mediação de conflitos, tanto no âmbito judicial quanto extrajudicial, embora não esteja limitado à seara específica do direito, tomou proporções relevantes no território nacional após a Resolução nº 125/2010 do CNJ, que trouxe em seu bojo a Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos e Interesses, ratificada pelo Novo Código de Processo Civil e também pela Lei da Mediação, todos diplomas direcionados especificamente a este ramo do conhecimento, motivo pelo qual significativas produções acadêmicas podem ser encontradas a partir do uso deste filtro, tendo como base as legislações mencionadas aplicadas às mais diversas áreas do saber.

Feitos tais esclarecimentos, o estudo, conforme exposto, evidenciou a existência de 47 trabalhos com a temática da mediação de conflitos, dos quais 41 são dissertações de mestrado, sendo que destas: i) 09 tratam da mediação relacionada a questões familiares, ii) 11 acerca da mediação como forma de acesso à justiça relacionado à garantia de direitos humanos e fundamentais, iii) 06 sobre a necessidade da inclusão do método na formação acadêmica e sua aplicação em âmbito escolar, iv) 04 versam sobre a legislação e regulamentação pertinente da mediação e conciliação, v) 03 com foco em comunidades, e, vi) 08 sobre os aspectos socioculturais que permeiam a fixação dos métodos autocompositivos.

A produção de dissertações alcançou seu ápice nos anos de 2014 e 2015, nos quais foram levantados 15 trabalhos. Já no ano de 2016, a produção chegou a apenas 11 dissertações. Tais números podem explicados pelo fato de que nos anos de 2014 e 2015 o denominado Novo Código de Processo Civil e Lei da Mediação estavam em processo de

formação e ainda em 2015 foram sancionados, motivo pelo qual o tema dos métodos alternativos de resolução de controvérsias, dentre eles o método da mediação, estavam no topo dos debates acadêmicos e jurídicos nacional. Certamente que no ano de 2016, quando a novel legislação processual civil entrou em vigência e a mediação passou a ser utilizada em larga escala no âmbito judicial, esperava-se maior produção acadêmica relacionada ao tema, o que não se verificou.

Em relação às teses de doutoramento levantadas, no total de 06 no período pesquisado, 02 tem como foco o papel e a formação do mediador, 02 versando sobre questões inerentes ao convívio familiar, 01 sobre a mediação como forma de acesso à justiça, e, 01 tratando da mediação como meio de concretização da função social do Estado. Não houve teses no ano de 2014, apenas nos anos de 2015, com 02 trabalhos e no ano de 2016, com 04 trabalhos.

Depreende-se, portanto, que a pesquisa aprofundada inerente ao doutoramento ainda é escassa naquilo que refere aos métodos autocompositivos de resolução de conflitos, em especial o método da mediação, o que expõe a carência de interesse acadêmico na área, com reflexos na prática da mediação, fato este que necessita de aperfeiçoamento constante para que não se perca em meio a tantos entraves que podem surgir no caminho de sua efetivação no cenário nacional.

De um modo geral, as investigações versam sobre as características, regulamentação e aplicabilidade do método autocompositivo da mediação nas mais diversas áreas do convívio social, tais como convívio escolar, universitário e familiar, posicionando o método como importante meio de acesso à justiça, garantia de direitos humanos, sociais e forma eficiente de pacificação social. Não foram, porém, encontradas pesquisas relacionando o método da mediação como fator de Desenvolvimento à Escala Humana, do que se verifica que o presente estudo é singular frente aos demais acima delineados, motivo pelo qual se faz relevante a pesquisa não apenas para aqueles que fazem o uso profissional do método, como também às relações comunitárias, com possibilidade de reflexos positivos para o Desenvolvimento Humano e Local.

Em um segundo momento, a pesquisa voltou-se ao campo, com a realização de entrevistas com operadores do direito e demais áreas do conhecimento que, no exercício de suas respectivas profissões mantém contato direto com outro ser humano, tais como médicos, psicólogos, professores e comerciantes, bem como com mediadores devidamente capacitados nos moldes do Conselho Nacional de Justiça, visando, com isto, em síntese, verificar as percepções, positivas e negativas, destes profissionais acerca do método autocompositivo em questão, em especial, o que entendem ser a mediação, como a avaliam em seu atual estágio no

ordenamento jurídico brasileiro, e se a entendem como fator de Desenvolvimento à Escala Humana ou apenas como mais uma forma específica de resolução de processos judiciais (visão restrita do método).

A opção por entrevistar tais profissionais teve como fundamento o Código de Processo Civil – Lei nº 13.105/2015, que adotou como prioridade os métodos autocompositivos na resolução de conflitos, dentre eles a mediação, que, a partir de então devem ser estimulados por todos os profissionais do direito, como juízes, advogados, defensores públicos e membros do ministério público, inclusive naqueles processos já em andamento (Art. 3º, §3º)<sup>1</sup>, bem como traz em seu bojo os mediadores judiciais como sendo auxiliares da justiça (Art. 149)<sup>2</sup>. Além disso, a Lei da Mediação – Lei nº 13.140/2015 trouxe a figura do mediador extrajudicial (Art. 9º)<sup>3</sup>, regulando, via de consequência, a mediação extrajudicial (Art. 21)<sup>4</sup>, sendo certo que não há qualquer exigência de formação em direito para o exercício de tal mister.

Buscou-se com este raciocínio, a observação do tema sob diferentes ângulos, com vistas à coleta de material singular de análise a ser correlacionada com as teorias utilizadas para fundamentar a presente pesquisa. Isto posto, pretendia-se a entrevista de dois representantes de cada categoria profissional indicada, todos, em um primeiro momento, solícitos em participar da pesquisa e compondo o rol de entrevistados da investigação. As entrevistas ocorreram nos meses de outubro, novembro e dezembro do ano de 2017, no Município de Campo Grande, Mato Grosso do Sul.

Conforme bem explica Minayo (2001), a entrevista é o procedimento por meio do qual o pesquisador busca obter informações nas falas dos atores sociais que entrevista, sendo assim, a entrevista não é uma conversa despretensiosa e neutra, mas sim fonte de coleta dos fatos relatados pelos atores, enquanto sujeitos-objeto da pesquisa, que vivenciam a realidade foco da pesquisa. Ainda nesse sentido, referida autora ensina que por meio desse procedimento (entrevistas), o pesquisador pode obter dados objetivos, relacionados à

---

<sup>1</sup> Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

[..]

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

<sup>2</sup> Art. 149. São auxiliares da Justiça, além de outros cujas atribuições sejam determinadas pelas normas de organização judiciária, o escrivão, o chefe de secretaria, o oficial de justiça, o perito, o depositário, o administrador, o intérprete, o tradutor, o mediador, o conciliador judicial, o partidor, o distribuidor, o contabilista e o regulador de avarias.

<sup>3</sup> Art. 9º Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se.

<sup>4</sup> Art. 21. O convite para iniciar o procedimento de mediação extrajudicial poderá ser feito por qualquer meio de comunicação e deverá estipular o escopo proposto para a negociação, a data e o local da primeira reunião.

estatísticas e outras formas de registros e, dados subjetivos, relacionados aos valores, atitudes e opiniões dos sujeitos entrevistados, sendo estes os dados que interessam a presente pesquisa.

Em outras palavras, a entrevista mostra-se como o meio adequado a extrair dos atores sociais que se encontram vivendo cotidianamente o objeto da pesquisa, as percepções, opiniões, crenças, sentimentos e comportamentos que influenciam direta e indiretamente naquele objeto. Nesta perspectiva, a presente pesquisa adotou a entrevista semiestruturada, que articula a modalidade estruturada e a não estruturada, proporcionando ao entrevistado que responda livremente perguntas previamente formuladas, permitindo-lhe orientar-se de acordo com os objetivos da pesquisa, sem perder o foco com questões que não são pertinentes ao estudo.

Os tópicos abordados nas entrevistas, cujo roteiro encontra-se no Apêndice B do presente trabalho, objetivam o aprofundamento das reflexões bem como a construção de material consistente para a análise dos discursos dos participantes, sendo importante observar que as entrevistas permitem, ainda, a colheita da história oral e de vida de cada ator social que tem contato profissional direto com o método da mediação como forma de resolução de conflito, o que facilita a compreensão do significado, expectativas e conceitos pessoais sobre o método, áreas de maior utilização, se vem sendo aplicado da forma correta no âmbito judicial e extrajudicial e entraves na efetivação do mesmo como forma de pacificação social.

A análise dos discursos coletados foi realizada sob a ótica da Análise Crítica do Discurso na relação existente entre sociedade, discurso e cognição, formulada por Teun Van Dijk (1999, 2008, 2013). Em suas análises, o autor propõe a linha sócio-cognitivista da ACD baseada na tríade: discurso, cognição e sociedade, pois de acordo com a sua linha de pensamento é impensável uma teorização social sem os aspectos cognitivos, pois ambas estão em relação constitutivas.

O discurso neste contexto é visto como uma prática social e analisá-los socialmente implica relacioná-los às estruturas discursivas e contextuais levando em consideração as representações mentais, individuais e sociais. A cognição implica conhecimentos referentes às experiências coletivas arquivadas na memória social e em conhecimentos individuais armazenados na memória de longo prazo e a sociedade é a marca representativa de um conjunto de grupos sociais organizados a partir de marcos de cognição social, ou seja, de conjunto de conhecimentos adquiridos, partilhados na sociedade e definidores da cultura dos grupos sociais.

### **3 AS RELAÇÕES SOCIAIS, O CONFLITO E A MEDIAÇÃO**

*[...] você e eu somos o problema, e não o mundo, porque o mundo é a projeção de nós mesmos. Para compreendê-lo, precisamos nos compreender. Nós somos o mundo, e nossos problemas são os problemas do mundo [...] (Krishnamurti, 2014, p. 06-07) (Grifo nosso).*

O presente capítulo aborda aspectos relevantes e essenciais para a compreensão dos conflitos, fenômeno inerente à natureza humana e à convivência em sociedade, utilizando como fundamento a Moderna Teoria do Conflito, a partir da qual, em linhas gerais, os conflitos passaram a ser vistos não apenas como um fenômeno negativo, mas também e principalmente como um fenômeno de repercussões positivas e necessárias ao progresso social, para a resolução dos quais podem ser utilizados processos construtivos, como a mediação, que visam a manutenção e fortalecimento das relações pré-existentes ao embate.

A partir de então, ao traçar as linhas cronológicas do desenvolvimento do método da mediação no ordenamento jurídico nacional, identificam-se as questões culturais que o permeiam, relacionadas com o sistema preponderante de resolução de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro que atribui ao Poder Judiciário o cumprimento do primado do acesso à Justiça, visto como acesso a uma ordem jurídica justa e não como mero ingresso aos órgãos formais do judiciário, já que estes não mais suportam a quantidade de demandas propostas e que ainda aguardam julgamento. Este é um dos motivos sem sombra de dúvida, pelos quais se pode afirmar que há muito, o sistema padece de crise institucional, levando-o a falhar em sua primordial missão pacificadora.

Por derradeiro, pretende-se demonstrar a importância da comunicação humana em contextos conflituosos, bem como a necessidade do uso da transdisciplinaridade nos procedimentos de mediação, tendo em vista que invariavelmente tratam da complexidade dos relacionamentos humanos estabelecidos no seio social.

#### **3.1 As relações sociais e o conflito na perspectiva da mediação**

O conflito é sinônimo de dissenso, lado oposto da cooperação (CHIAVENATO, 1999), e, em regra, é associado como um fenômeno negativo que gera a discórdia, divergência, luta, combate, guerra, discordância de ideias e opiniões (BRIQUET, 2016), podendo ser verificado quando um indivíduo ou um grupo tenta alcançar seus objetivos, interligados com outro indivíduo ou grupo, e esta outra parte interfere nesta busca, ou seja, “o

conflito pode ser definido como uma interferência ativa ou passiva, porém deliberada que visa bloquear a tentativa da outra parte de atingir seus objetivos" (BRIQUET, 2016, p. 47).

Conforme conceitua o Manual de Mediação Judicial (CNJ, 2015, p.43), “o conflito pode ser definido como um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis.”. Cada uma dessas pessoas envolvidas no conflito é dotada de personalidade única, desenvolvida a partir de experiências e circunstâncias existenciais personalíssimas, firmadas em valores, crenças e princípios que lhes foram transmitidos pela família, sociedade, trabalho, enfim, pela construção de seu ser em um meio privado e social, do que se depreende que somos seres únicos, e, por isso, diferentes. Destas diferenças, ainda que sutis, invariavelmente surgirão conflitos, inerentes ao ser humano e, portanto, inerentes à vida em sociedade, sendo esta a visão positiva do conflito apresentada pela Teoria Moderna do Conflito.

Acerca da mencionada Teoria Moderna do Conflito, uma de suas mais relevantes contribuições foi justamente a possibilidade de se perceber o conflito como algo positivo pelo simples fato de considerá-lo como inerente à natureza humana, dela não podendo se desvincular. Portanto, o conflito deixa de ser tratado como um fenômeno apenas negativo, que gera perdas e gastos, estimula a violência, estagna a sociedade, e passa a ser visto como meio de mudança social e pessoal, na medida em que elimina causas de dissociação, fortalece relacionamentos e reestabelece a unidade, prevenindo a estagnação social a partir do momento em que gera a necessidade de mudança para atender determinada situação que outrora gerava controvérsia. Nesse sentido, bem explica Vasconcelos (2012, p. 19-20):

Por mais afinidade e afeto que exista em determinada relação interpessoal, algum dissenso, algum, conflito, estará presente. A consciência do conflito como fenômeno inerente à condição humana é muito importante. Sem essa consciência tendemos a demonizá-lo ou a fazer de conta que não existe. Quando compreendemos a inevitabilidade do conflito, somos capazes de desenvolver soluções autocompositivas. Quando o demonizamos ou não o encaramos com responsabilidade, a tendência é que ele se converta em confronto e violência.

Ao perceber o conflito como um fenômeno de características e consequências essencialmente negativas, para sua resolução são adotados processos denominados de destrutivos (DEUTSCH, 1973), nos quais resultados desastrosos podem ser verificados, em especial o “esmaecimento da relação social preexistente à disputa e acentuação da

animosidade decorrente da ineficiente forma de endereçar o conflito” (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, CNJ, 2015, p. 49).

Pode ocorrer de o argumento de uma parte ser rapidamente combatido pelo argumento contrário da outra que se sente ameaçada pelas pretensões de seu suposto adversário e nem mesmo se importa com as razões e motivos que levaram àquele a agir da forma como agiu. Neste caso, há a denominada polarização do conflito, que ocorre quando as partes identificam que não estão sendo entendidas, escutadas, lidas, por isso se exaltam e dramatizam, firmando-se em suas posições inicialmente expostas.

Acerca desta percepção negativa do conflito e suas consequências no indivíduo, o Manual de Mediação Judicial (CNJ, 2016, p.52), ensina que:

[...] o simples fato de se perceber o conflito de forma negativa desencadeia uma reação denominada “retorno de luta ou fuga (ou apenas luta ou fuga) ou resposta de estresse agudo. O retorno de luta ou fuga consiste na teoria de que animais reagem a ameaças com uma descarga ao sistema nervoso simpático impulsionando-o a lutar ou fugir (sic).

O suscitado mecanismo de luta ou fuga culmina em reações negativas ao conflito, tais como a transpiração, taquicardia, elevação do tom de voz, ruborização, irritação, raiva, hostilidade, descuido verbal (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, CNJ, 2015, p. 46), decorrentes da errônea percepção das partes de que o conflito em que se encontram envoltas lhes é uma ameaça. Exemplificadamente é o que ocorre em sede de processos judiciais (processos destrutivos), nos quais a parte ré, ao receber a devida citação, constitui advogado para “lutar em seu favor”, dispondo de todos os meios para ganhar o processo e fazer com que a parte autora tenha todos os pleitos negados pelo Poder Judiciário, perdendo a demanda, de forma que enquanto uma parte ganha, a outra perde.

O resultado destes processos é a formação de Espirais Negativas de Conflito, nas quais, consoante às ideias de Rubin e Kriesberg *in* Manual de Mediação Judicial (2015, p. 48) “há uma progressiva escalada, em relações conflituosas, resultante de um círculo vicioso de ação e reação. Cada reação torna-se mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa.”. Assim, em decorrência do crescimento do conflito as causas que o originaram se tornam secundárias na medida em que os envolvidos estão preocupados apenas em responder uma ação que imediatamente antecedeu sua reação, fazendo com que, ao mesmo tempo, ambas as partes figurem como vítima e autor do fato.

De outro norte, ao entender o conflito como um fenômeno natural e inerente às relações sociais (visão positiva do conflito), soluções transformadoras passam a ser adotadas

para sua eficaz resolução, tais como a adoção de processos construtivos, classificação proposta por Deutsch (1973) nos quais os envolvidos superam as diferenças e ao final, tem fortalecidos os laços pré-existentes ao embate, como, *v.g.*, o método da mediação de conflitos. Para o mencionado autor, os processos construtivos caracterizam-se:

- i) pela capacidade de estimular as partes a desenvolverem soluções criativas que permitam a compatibilização dos interesses aparentemente contrapostos;
- ii) pela capacidade de as partes ou do condutor do processo (*e.g.* magistrado ou mediador) motivarem todos os envolvidos para que *prospectivamente* resolvam as questões sem atribuição de culpa;
- iii) pelo desenvolvimento de condições que permitam a reformulação das questões diante de eventuais impasses e
- iv) pela disposição de as partes ou do condutor do processo a abordar, além das questões juridicamente tuteladas, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação (social) das partes (DEUTSCH, 1973, p.360).

Em síntese, esta é a proposta da mediação, método autocompositivo de resolução de conflitos que, por intermédio do mediador, terceiro imparcial ao conflito, e do uso de técnicas adequadas, em geral relacionadas ao reestabelecimento da comunicação perdida entre os envolvidos, busca motivá-los a desenvolver um olhar prospectivo, sem atribuição de culpas, redesenhando aquilo que deu causa ao desentendimento inicial, para que, uma vez empoderados, consigam formular uma solução que melhor atenda às questões juridicamente tuteladas e, principalmente, aquelas que influenciam a relação (social) preexistente ao embate. Com isso, o método tem foco no principal componente do conflito: o ser humano, sendo importante instrumento de coesão e propulsão social. Assim, a mediação pode ser conceituada como

[...] um método de condução de conflitos, voluntário e sigiloso, aplicado por um terceiro neutro e especialmente treinado, cujo objetivo é restabelecer a comunicação entre pessoas que se encontram em um impasse, ajudando-as a chegar a um acordo (NAZARETH, 2001, p. 71).

Nesse diapasão, soluções transformadoras a serem encontradas pelas partes em sede de mediação de conflitos dependem do “reconhecimento das diferenças e da identificação dos interesses comuns e contraditórios” (VASCONCELOS, 2012, p. 20), pois, como bem pontua Briquet (2016, p. 48)

Dentro de uma nova ordem sistêmica, surgem novas formas de perceber, lidar e transpor conflitos, dentro de uma postura construtiva, participativa. Dentro desse novo paradigma o conflito é visto como um meio, uma oportunidade de reconstrução de estórias de conflito e um motor propulsor de energia criativa e a mediação é um dos processos alternativos usados para tal fim.

Mostra-se, portanto, relevante a análise do conflito sob o viés sistêmico, considerando-o não como um fenômeno isolado, mas sim como um complexo de ações, reações, influências e percepções que determinam seu início, meio e fim. Para Nunes (2016), trabalhar o conflito do ponto de vista da complexidade é utilizar conhecimentos das mais diversas áreas do saber com o fim de ligar ideias, aprofundar percepções, com objetivos prospectivos, identificando as emoções e razões das partes, seus sentimentos e suas necessidades. A complexidade das relações humanas e sociais exige a educação para o pensamento complexo, em oposição ao pensamento linear cartesiano, para que, assim, a humanidade possa trilhar um caminho promissor em direção ao futuro.

Neste contexto o conflito não comporta limitação a um fenômeno isolado, visto que engloba diversos fatores que afetam seu desenrolar, e, consequentemente sua resolução, sendo que tais questões se fazem presentes em qualquer tipo de conflito: intrapessoais, interpessoais, intracoletivos e até mesmo internacionais. A primeira delas diz respeito às características pessoais das partes envolvidas, levando-se em consideração seus valores adquiridos na vivência familiar e em sociedade, suas motivações, sejam elas religiosas, sentimentais, financeiras e até mesmo de vingança, seus recursos físicos, intelectuais e sociais, suas crenças sobre conflitos e as respectivas resoluções mediante uso de diferentes táticas, enfim, diz respeito à condição humana de cada indivíduo.

Indo mais a fundo na busca de compreender a condição humana, é necessário que nos reconheçamos como seres vivos, constituídos de forças cósmicas, biológicas, psíquicas, emocionais, que nos impulsionam em direções antagônicas, contraditórias, embora fundamentalmente complementares. Em cada um de nós atuam impulsos potencialmente integrativos de religação, que, em suas expressões equilibradas, se concertam, enquanto, em suas expressões extremadas, se excluem. Vivemos, pois, em meio ao desafio de administrar, de afinar, de compreender e de integrar essas polaridades, entre nós e em cada um, para que os nossos conflitos interpessoais não descambem para a violência (VASCONCELOS, 2012, p. 20).

O ser humano é marcado pela diferença, em razão disto, não há nenhum ser que seja igual ao outro, e, ainda que assim o seja fisicamente, a personalidade de cada um é única, sendo esta a beleza da criação, criaturas tão complexas que se completam em meio à convivência social, essencial para o pleno desenvolvimento do homem enquanto ser humano. Resta então encontrar um meio de administração destes conflitos decorrentes das diferenças, que possa, ao mesmo tempo, pacificar e fortalecer os vínculos interpessoais, esta é a proposta da mediação.

Neste diapasão, dentre as questões que permeiam episódios conflituosos, também se destaca o relacionamento prévio existente entre as partes, avaliado como a visão do outro acerca de seu potencial adversário e como o grau de polarização que ocorre em avaliações mútuas de confiável ou não confiável, bom ou mau, leal ou desleal, tudo a partir de relacionamento construídos, situações vividas, e memórias adquiridas em um contexto de convivência prévia ao conflito.

David Bohn nos fala em “significados compartilhados” pois é preciso ter cuidado com a noção de verdade e o diálogo pode não estar diretamente preocupado com ela, senão cada um fica com a sua verdade e o conflito continua. Segundo ele, o diálogo “pode alcançá-la, mas sua preocupação é com o significado. Se o significado for incoerente, você jamais chegará à verdade. Poderá pensar: ‘meu significado é coerente e o dos outros não’, mas assim nunca haverá significados compartilhados (NUNES, 2016, p. 136).

Em um conflito cada parte busca impor sua verdade à outra, acreditando fielmente que o outro desconhece a real verdade. A verdade é um conceito abstrato, há muito perseguido pela filosofia, mas de todo subjetivo, de forma que aquilo que é verdade para um não é para o outro. O mesmo fato pode ser interpretado de diversas formas se analisado por diversos indivíduos, que irão filtrar este fato de acordo com seus conceitos pessoais e extraírem dele sua própria verdade. As percepções acerca do outro, adquiridas no contínuo convívio influem de forma direta na resolução do dissenso, pois são inerentes a esta verdade que cada um carrega consigo.

A fim de demonstrar que cada indivíduo carrega consigo suas verdades, cabível a narração da história de um sábio<sup>5</sup>, líder e morador de uma pequena aldeia, autoridade local que ajudava os demais moradores com aconselhamentos e soluções de conflitos. Certa vez, o sábio foi consultado por uma moradora acerca de um conflito instaurado entre dois comerciantes locais e, ao ouvir as verdades de um dos envolvidos reconheceu: Você tem razão!, deixando aquele indivíduo agradecido e feliz. Mais tarde, ao ouvir a verdade do outro envolvido sobre o mesmo fato, o sábio aquiesceu: Você também tem razão!. A esposa do sábio, ao analisar a conduta de seu esposo o interpelou: O que aconteceu? Você disse que o primeiro tinha razão e depois que o outro também? Como pode isto?. O sábio respondeu-lhe: Você também tem razão!.

Em vista do exposto pode-se afirmar que, é trabalho do mediador encontrar nestes significados compartilhados, os aspectos em comum das verdades de cada uma das partes, por

---

<sup>5</sup> História conhecida por esta pesquisadora em meados ano de 2017, quando da realização do Curso de Mediação Extrajudicial junto à Câmara Independente de Mediação e Arbitragem – CIMA/BRASIL, localizada nesta cidade de Campo Grande – MS;

meio do diálogo e incentivo das partes para que, sozinhas, possam perceber que este aspecto em comum traduz uma verdade justa para ambos, hábil a culminar em um consenso em que as vantagens compensam eventuais perdas. É a fórmula do ganha-ganha, na qual todos os envolvidos saem ganhando.

Neste passo, a natureza da questão que dá origem ao conflito é relevante quando analisada a importância emocional do objeto do conflito para as partes e a periodicidade desta questão, que pode ser difusa e generalizada, como por exemplo, questões de cunho ideológico, ou específica e limitada, como por exemplo, questões envolvendo o cumprimento de determinado contrato de locação por prazo determinado de um imóvel. Importante salientar que pequenas causas podem gerar grandes efeitos negativos ou positivos, motivo pelo qual nenhuma merece ser ignorada. Trata-se do chamado “efeito borboleta”, metáfora criada pelo cientista Edward Lorenz, para quem o bater das asas de uma borboleta no Brasil pode desencadear um tornado no Texas (MARIOTTI, 2010, p.155 *apud* NUNES, 2016, p. 137), relacionada às espirais de conflito.

Tem destaque, ainda, o ambiente social em que o conflito se desenvolve, seja ele um ambiente que proporciona paz ou que acirra o conflito. Da mesma forma, os espectadores interessados no conflito podem influenciar na instauração e deslinde, já que podem ter interesse na perpetuação do conflito, seja pela concepção que tem sobre as partes e suas reações, seja pelos lucros que podem auferir com a disputa.

Por derradeiro, emerge a estratégia empregada no conflito, consistente em avaliar a utilidade/inutilidade e as probabilidades subjetivas de cada indivíduo a fim de que o outro possa acatar determinada solução ou ponto de vista, bem como as consequências do conflito para cada parte participante e para as partes interessadas, que raras às vezes não produzem alterações nos envolvidos e chegam a provocar, em muitos casos, a eliminação das relações preexistente entre as partes em período anterior ao conflito.

Em se tratando de estratégias, pertinentes a explanação, ainda que breve, da denominada Teoria dos Jogos, desenvolvida inicialmente em 1944 pelos matemáticos John Von Neumann e Oskar Morgenstern, na obra “The Theory of Games and Economic Behavior”, e que estuda “estratégias em que participantes se engajam em um processo de análise de decisões baseando sua conduta na expectativa de comportamento da pessoa com quem interage” (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, CNJ, 2016, p. 61).

Referida Teoria foi aperfeiçoada por John Nash, que trouxe a ideia de cooperação, maximizando ganhos individuais a partir da cooperação com o outro participante do jogo,

assim, se todos fizerem o melhor para si e para os outros, todos ganham. Para Nunes (2016, p. 212):

A cooperação envolve um jogo mútuo de troca e intercâmbio de interesses e, embora possa ser benéfica para todos, nada garante que ela ocorrerá, pois depende de processos de negociação e de uma boa coordenação pelo mediador, cujas questões-chave que ele deve utilizar, sem prejuízo das ferramentas que despertam mais criatividade, são: como podemos fazer juntos para solucionar o conflito que os envolve? Como poderemos resolver o problema de forma que a situação fique boa para todos? Como solucionar a questão com pensamento coletivo? Como criar um diálogo de forma que todos ganhem, sem perdedores?

Aplicada à mediação de conflitos, a Teoria dos Jogos é utilizada como subsídio para entender como o método funciona na prática, analisando-o sob a vertente matemática, visando, com isso, apontar em quais casos a mediação apresenta vantagens e/ou desvantagens em relação aos métodos heterocompositivos de resolução de conflitos, como, via de exemplo, a arbitragem e a via judicial, partindo do pressuposto de que vencer não é sinônimo de ganhar mais que o oponente, mas sim maximizar os ganhos mútuos em um determinado contexto, ou seja, “se todos fizerem o melhor para si e para os outros, todos ganham” (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, CNJ, 2015, p. 56).

Independente do tipo de conflito, a mediação rompe com a lógica de competição, na qual sempre que um lado ganha é porque o outro perde. A ideia de cooperação traz consigo a noção de que todos os envolvidos podem ganhar com a resolução do conflito, mesmo que este ganho resulte em algumas perdas. No entanto, a mera utilização do método não é sinônimo de cooperação, pois, para que esta ocorra é necessária a atuação eficiente e consciente do mediador, que, ao ocupar esta posição, atua como agente de Desenvolvimento Local, impulsionando o desenvolvimento do lado humano de cada parte na medida em que tenta fazer com que as mesmas vejam aquele momento como uma oportunidade e não como um campo de batalha. Utilizando as palavras de Nunes (2016, p. 152), “é o justo construído pelos próprios protagonistas”.

Ajudar a construir a Justiça e o que é ou não justo, é um permanente desafio. Sempre haverá dificuldades entre o certo e o errado; o que é verdadeiro ou não; com os dilemas e paradoxos da vida humana e social. A mediação possibilita uma justiça mais justa, alcançável através do diálogo e da construção conjunta entre indivíduos para que cada um possa ter ou buscar aquilo que lhe é de direito. O justo surge do embate, da negociação, da construção coletiva, através da comunicação e da comunhão dos seres humanos (NUNES, 2016, p.152).

Desta forma, o conflito visto como fenômeno positivo, que pode ser resolvido mediante a utilização adequada de processos construtivos, deixa de ser problema social e passa a ser considerado necessário para o desenvolvimento e impulsionamento social. Há, assim, maior coesão social decorrente da criação de uma identidade de resolução de conflitos desenvolvida e utilizada em determinado local, e, com isso, o acesso à justiça deixa de ser o mero acesso aos órgãos de Poder Judiciário para significar a efetiva participação das partes no processo de resolução de seus conflitos.

Note-se assim que o acesso à justiça está mais ligado à satisfação do usuário (ou jurisdicionado) com o resultado final do processo de resolução de conflito do que com o mero acesso ao poder judiciário, a uma relação jurídica processual ou ao ordenamento jurídico material aplicado ao caso concreto. De fato, as pesquisas desenvolvidas atualmente têm sinalizado que a satisfação dos usuários com o devido processo legal depende fortemente da percepção de que o procedimento foi justo [...]. Alguma participação do jurisdicionado na seleção dos processos a serem utilizados para dirimir suas questões aumenta significativamente essa percepção de justiça. Com isso, o acesso à justiça passa a ser concebido como um acesso a uma solução efetiva para o conflito por meio de participação adequada – resultados, procedimento e sua condução apropriada – do Estado (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, CNJ, 2015, p. 35).

Por derradeiro, a conquista do acesso a uma ordem jurídica justa passa pela implementação de políticas públicas judiciárias hábeis a proporcionar aos jurisdicionados uma solução mais adequada aos seus conflitos, pela participação das partes na busca de um resultado que satisfaça seus interesses, preservando os relacionamentos anteriores à instauração da lide e propiciando a pacificação social.

O método da mediação, seguindo esta linha de raciocínio, ao valorizar o ser humano existente por detrás dos conflitos mostra-se como uma esperança para a sociedade, que pode ter satisfeitas suas necessidades que deram origem ao conflito. No entanto, conforme será analisado nesta pesquisa, o método corre sério e iminente risco de perder-se em meio a tanto entraves que se levantam em seu caminho, e, por isso, a pesquisa mostra-se relevante, pois pode contribuir para isto não aconteça.

### **3.2 A mediação no ordenamento jurídico brasileiro: evolução e obstáculos**

Em primeiro lugar, antes de iniciar o assunto acerca da evolução e obstáculos da mediação no ordenamento jurídico brasileiro é relevante destacar que durante todo este processo histórico não restou previsto ou indicado expressamente em nenhuma resolução ou

legislação ou até mesmo projeto de Lei nenhum modelo específico de mediação a ser desenvolvido no território nacional, seja na mediação extrajudicial ou judicial. Segundo Nunes (2016, p. 53):

Os parâmetros curriculares para a capacitação de conciliadores e mediadores judiciais, definidos pelo CNJ e Ministério da Justiça, também flexibilizaram os treinamentos e cursos de forma a atender as diferentes correntes de atuação. [...] Onde a lei não distingue não cabe ao intérprete fazê-lo, razão pela qual caberá aos Centros ou Núcleos de mediação ou aos mediadores seguirem os modelos de mediação mais adequados as suas realidades ou mais compatíveis com os casos concretos.

Não obstante a ausência de determinações sobre qual a modalidade de mediação a ser aplicada no território nacional, é oportuno citar estas formas, ainda que brevemente, como referência didática desta pesquisa. Assim, embora existam muitas modalidades, sejam elas formais ou informais de mediação, o método se firma em três correntes essenciais de pensamento, a saber: modelo Tradicional-Linear de Harvard, modelo Transformativo de Bush e Folger e, modelo Circular Narrativo de Sara Coob (grifo nosso).

O modelo Tradicional-Linear de Harvard, também denominado de Mediação Facilitativa se desenvolveu com o objetivo primeiro de, por intermédio da figura do mediador facilitador e utilizando uma abordagem cooperativa, auxiliar as partes a alcançarem uma solução criativa e mutuamente aceitável para os seus interesses e necessidades recíprocos, visando um resultado em que ambas ganham (ganha-ganha), sem se preocupar muito em modificar o fator relacional das partes em confronto. Firma-se nos quatro princípios de negociação de Harvard: 1) separar as pessoas dos problemas; 2) concentrar nos interesses e não nas posições; 3) gerar opções de ganhos mútuos; e, 4) utilizar critérios objetivos (FISHER, URY e PATTON, 2005).

Por sua vez, o modelo Transformativo de Bush e Folger “tem o foco na transformação das relações entre as partes envolvidas” (NUNES, 2016, p. 54), ou seja, o modelo sugere que a mediação em seus moldes “pode propiciar mudanças muito mais profundas nas pessoas e nas suas relações interpessoais, além da simples reparação de um problema a curto prazo” (BRIQUET, 2016, p. 165). Este modelo é caracterizado por duas palavras chave: *empoderamento* das partes para que possam, por si próprias, definirem seus problemas e alcançar soluções e, *reconhecimento* do protagonismo do outro, suas necessidades e interesses, tudo isso com vistas à autonomia, autosssegurança e autodeterminação das partes envolvidas, independente do resultado obtido com a mediação.

Já o modelo Circular Narrativo de Sara Coob “parte do pressuposto e que a mediação é um processo de narração de histórias, na qual a conversa e a integração são elementos

importantes e que podem levar à modificação das relações e ao acordo (sic)" (NUNES, 2016, p. 54). Este modelo, baseado essencialmente na comunicação entre as partes, tem como ideias chave a *desestabilização* ou desconstrução do discurso de cada uma das partes e a *construção* conjunta de uma nova história por meio da reflexão e construção de um diálogo que visa o protagonismo das partes e a participação de todos.

No contexto da presente pesquisa, sendo a mediação considerada como um satisfator sinérgico das necessidades humanas fundamentais, não há como optar por um modelo em detrimento do outro, posto que, em geral, todos eles trabalham razão e emoção na busca pelo diálogo rumo à construção de ganhos mútuos, até mesmo o modelo tradicional-linear de Harvard, que prima pelo alcance do acordo, tem essa preocupação como um de seus eixos (grifo nosso). Não há como mediar sem essa percepção de que o conflito envolve muito mais elementos do que aparenta. Cabe às partes escolherem o melhor modelo para o caso concreto que desejam resolver e, por sua vez, cabe à academia, contribuir para a criação de uma cultura da mediação para esta escolha possa ser feita com clareza e consciência.

Feitas tais considerações preliminares, certo é que, consoante à Constituição Federal de 1988, o Brasil adotou a forma de Estado Democrático de Direito e forma de governo caracterizada em uma República Federativa formada pela união indissolúvel dos Estados, Municípios e do Distrito Federal<sup>6</sup>. Além disso, o Estado Brasileiro tem seus poderes divididos em Executivo, Legislativo e Judiciário, todos independentes e atuando de forma harmônica, cada qual com suas funções e competências próprias<sup>7</sup>.

Sendo assim, restou ao Poder Judiciário, quando devidamente provocado (princípio da inércia da jurisdição), o papel de aplicar as leis elaboradas pelo Poder Legislativo, cumprindo, *a priori*, com o preceito constitucional do acesso à justiça, no sentido de que a "lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário, lesão ou ameaça a direito", conforme bem delineado no Artigo 5º, inciso XXXV da Carta Magna<sup>8</sup>. No entanto, é importante destacar que o primado do acesso à justiça acima mencionado não se confunde com o direito de petição

---

<sup>6</sup> Art. 1º, CF/88 - A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...]

<sup>7</sup> Art. 2º, CF/88 - São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.

<sup>8</sup> Art. 5º, CF/88 - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...] XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

garantido pelo mesmo Art. 5º, inciso XXXIV, alínea ‘a’, da Constituição Federal de 1988<sup>9</sup>, de forma que aquele acesso não está restrito ao simples ato de bater às portas do Poder Judiciário com o fim de atribuir-lhe o ônus integral de solucionar determinado conflito.

Este acesso meramente formal, em regra, gera a falsa percepção de que todo e qualquer desentendimento social pode e deve ser levado ao Poder Judiciário para que este ofereça a considerada melhor e mais justa solução para a lide, motivo pelo qual, aos poucos o judiciário deixou de ser um centro de pacificação social e se tornou um centro de vingança social, maculado pela “doença da hiperlegalidade” e da “poluição jurídica” que assola a sociedade brasileira, termos estes bem elaborados por Ehrlich (1976). Conforme ensinam Capelletti e Garth (1988, p. 11- 3) o primado do acesso do Acesso à Justiça:

[...] pode se encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar, os direitos de todos. [...] O acesso à justiça não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística. Seu estudo pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica.

Nesta linha de raciocínio informa Bobbio (2004, p. 43) que “o problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, não é tanto o de *justificá-los*, mas o de *protegê-los*”. Situação semelhante é aquela verificada com o direito de acesso à justiça, acerca do qual não importa mais justificar sua existência, posto que esta já é entendida como essencial à vida em sociedade, que elegeu o Poder Judiciário como seu pacificador social, mas sim protegê-lo e garanti-lo como um direito humano. Para tanto, é preciso saber qual o real sentido deste acesso, pedra de toque da moderna ciência jurídica.

Ressalta-se que Vasconcelos (2012) pontua três ondas de acesso à justiça, todas relacionadas à sua efetividade, ou seja, a iniciativas que buscaram, ao longo do tempo, tirar este primado do campo abstrato, tornando-o algo concreto no seio social. Desta feita, a primeira destas ondas, com a intenção de retirar o obstáculo econômico para a fruição do direito, viabilizou a assistência judiciária gratuita para as pessoas de baixa renda; a segunda, com a finalidade de combater o obstáculo organizacional ao acesso em questão, trouxe as denominadas ações populares ou coletivas, tornando possível a defesa dos interesses de grupos; e, a terceira, com o objetivo de combater o obstáculo processual, por meio do

<sup>9</sup> Art. 5º, CF/88 - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...] XXXIV – são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxa:  
a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

reconhecimento e expansão dos direitos humanos, com vistas a redução do “congestionamento crônico” dos sistemas judiciais.

Tendo em vista a supramencionada terceira onda de acesso à justiça, resta claro que este acesso engloba mais do que o mero acesso formal aos órgãos do poder judiciário, garantindo aos indivíduos o acesso qualificado, que propicie o acesso à ordem jurídica justa, capaz de atender não apenas conflitos de interesses, mas sim qualquer tipo de problema jurídico, desde uma solução para um problema simples do cotidiano da sociedade, como a obtenção de documentos essenciais ao exercício da cidadania, passando pela disponibilização de palavras de orientação, até a efetiva solução de conflitos, quando então cabe ao Judiciário proporcionar à população serviços alternativos e, em especial, consensuais, como a mediação.

Assim sendo, a conquista do acesso a uma ordem jurídica justa passa pela implementação de políticas públicas judiciais hábeis a proporcionar aos jurisdicionados a solução mais adequada aos seus conflitos, por intermédio da participação das partes na busca de um resultado que satisfaça seus interesses, preservando os relacionamentos anteriores à instauração da lide e propiciando a pacificação social. Para isso, é necessário que o judiciário seja semelhante a um “centro de solução de conflitos”, conforme preconizado pela Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, a fim de que cada conflito que chegue a seu conhecimento receba o tratamento mais adequado à sua forma, deixando de lado a ideia de que há apenas a via judicial para tanto.

Expostas as questões relacionadas ao acesso à justiça, que se relacionam intrinsecamente com os métodos autocompositivos, é importante consignar que estes métodos chegaram ao Brasil em meados do ano de 1995, com a aprovação da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, dispondo acerca dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, no âmbito dos quais alguns dos métodos alternativos de solução de conflitos, também conhecidos como métodos de Resolução Alternativa de Disputas (RAD's) passaram a figurar no cenário normativo nacional<sup>10</sup>.

Teve início a utilização do método autocompositivo da conciliação e heterocompositivo da arbitragem nas causas qualificadas como de menor complexidade<sup>11</sup>,

---

<sup>10</sup> Art. 21, da Lei 9.099/95 - Aberta a sessão, o Juiz togado ou leigo esclarecerá as partes presentes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as consequências do litígio, especialmente quanto ao disposto no § 3º do art. 3º desta Lei.

Art. 24, da Lei 9.099/95 - Art. 24. Não obtida a conciliação, as partes poderão optar, de comum acordo, pelo juízo arbitral, na forma prevista nesta Lei.

<sup>11</sup> Art. 3º, da Lei 9.099/95 - O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim consideradas:

I - as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo;  
II - as enumeradas no art. 275, inciso II, do Código de Processo Civil;

todavia, em razão de fatores como o desconhecimento da população e também dos operadores do direito, bem como pela falta de capacitação adequada daqueles que atuariam como conciliadores e árbitros, referidos métodos não alcançaram o fim almejado de pacificação social e redução da carga de processos que assolava o judiciário já naquela época. Os juizados especiais, criados sob a égide da informalidade e da celeridade, com o passar do tempo, apresentavam os mesmos problemas da denominada justiça comum, especialmente a lentidão no trâmite judicial e insatisfação do jurisdicionado.

Nessa esteira, no ano seguinte, com a aprovação da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, que regulamentou o método heterocompositivo da arbitragem, este teve grande impulso como meio para dirimir litígios relativos aos direitos patrimoniais disponíveis, autorizando o uso do método, inclusive, pela administração pública direta e indireta<sup>12</sup>. No entanto, fatores como a barreira cultural do litígio, arraigada no seio social como o único e mais eficaz meio de solução dos conflitos emergentes, bem como o desconhecimento acerca do procedimento em questão, também fizeram com que o mesmo não fosse utilizado em larga escala por todos os seguimentos sociais, sendo desconhecido por grande parte dos profissionais do direito, os quais deveriam ser, em tese, os maiores responsáveis por sua difusão.

Conforme exposto, com a extrema judicialização das relações sociais a crise do Poder Judiciário passou a ser cada vez mais notória com o aumento exacerbado de processos propostos a cada dia somado àqueles já em tramitação há anos, aguardando julgamento ou em fase recursal e de execução, gerando no jurisdicionado sensação constante de impotência e injustiça, situação que reavivou as discussões acerca da implantação dos métodos alternativos de solução de conflitos e do real significado de acesso à justiça.

Nessa esteira, no que se refere à mediação, no ano de 1998 o método foi trazido e posto à mesa de discussões sociais e políticas pela advogada e à época Deputada Federal Dra. Zulaiê Cobra, em seu Projeto de Lei nº 4.827/98, que tinha como fim institucionalizar e disciplinar a mediação como método de prevenção e solução consensual de conflitos. Porém foi apenas no ano de 2010, com a edição da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, bastante influenciada pela proposta do professor Frank Sander (1976), denominada de

---

III - a ação de despejo para uso próprio;

IV - as ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente ao fixado no inciso I deste artigo.

<sup>12</sup> Art. 1º, da Lei nº 9.307/1996 - As pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis.

§ 1º A administração pública direta e indireta poderá utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis.

*Multidoor Courthouse* traduzida para Fórum de Múltiplas Portas, que a mediação passou a ter destaque nas discussões acerca dos métodos alternativos para a resolução de conflitos.

A título de esclarecimento acerca da proposta do Fórum de Múltiplas Portas acima mencionada, oportuno transcrever elucidativa conceituação extraída do Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (2015, p. 18), nos seguintes termos:

Assim, em vez de existir uma única “porta” (o processo judicial) que conduz à sala de audiência, o FMP trata de um sistema amplo com vários tipos distintos de processo que forma um “centro de justiça”, organizado pelo Estado (e apoiado pela iniciativa privada), no qual as partes podem ser direcionadas ao processo mais adequado a cada disputa.

Nesta proposta, o poder judiciário seria como um centro de solução de conflitos, composto por diversas “portas” a serem escolhidas por aqueles que o procuram de acordo com o conflito que pretendem solucionar, ou seja, se o individuo busca o restabelecimento do diálogo perdido com outro em um conflito envolvendo, por exemplo, guarda de menores, poderia valer-se da porta da mediação; se busca resolver seu impasse criando precedentes para julgamentos de outros casos análogos ao seu, seguiria pela porta do processo judicial, mas, se desejasse apenas solucionar um problema de momento, que não envolvesse relacionamento anterior de longa data entre as partes, poderia escolher a porta da conciliação. Esta é a proposta do fórum de múltiplas portas, que entende que para cada tipo de conflito deve ser proporcionada a forma mais adequada para sua resolução.

No cenário jurídico nacional, os métodos de Resolução de Disputas são divididos em processos vinculantes, em que o controle do processo e do resultado cabe a terceiros, de forma que a desistência por qualquer das partes envolvidas gera consequências, como por exemplo, a revelia ou a extinção do feito sem julgamento do mérito; e, processos não vinculantes, nos quais o controle do processo e do resultado cabe às próprias partes, as quais podem, a qualquer momento, desistir do procedimento sem qualquer ônus, como por exemplo, a mediação de conflitos.

Nesse diapasão, a mencionada Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça estabeleceu a denominada Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, considerando para sua implantação, dentre outros, o efetivo cumprimento do preceito constitucional de acesso à justiça, a eficiência operacional do Poder Judiciário, abarrotado de processos aguardando julgamento (recursos, execuções, sentenças), a extrema judicialização dos conflitos sociais, bem como a necessidade de organizar e uniformizar os

serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos no país.

A partir de então, em cumprimento aos ditames da Resolução em questão, os Tribunais de Justiça Pátrios passaram a criar seus núcleos permanentes de métodos consensuais de solução de conflitos (NUPEMECs) e centros judiciários de conflito e cidadania (CEJUSCs), visando implantar o método da mediação e da conciliação no âmbito de suas competências e dentro dos moldes legais previstos, inclusive com a devida capacitação de mediadores e conciliadores.

Com foco no Estado de Mato Grosso do Sul, o Tribunal de Justiça deste mesmo Estado, em cumprimento a supramencionada Resolução, editou os Provimento n. 230, de 30 de março de 2011, criando o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul, e, em 2015, o provimento do Conselho Superior da Magistratura (CSM) n. 340, de 11 de março, que dispôs sobre este Núcleo, suas atribuições e composição.

Denota-se que, embora a resolução do Conselho Nacional de Justiça date de meados do ano de 2010, apenas em meados do ano de 2015 os métodos da conciliação e, em especial da mediação, começaram a integrar o Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul de forma sutil e sem grandes impactos, ou seja, sem efetiva organização estrutural para a prática exaustiva e eficiente destes métodos. Além disso, neste lapso temporal, a sociedade civil, destinatária final da implantação do método, nem mesmo tomou ciência de sua existência e possibilidade de uso.

Neste espeque, no ano de 2015 os métodos em questão tiveram importante impulso com a Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, considerada o Marco Legal da mediação no país, e com a entrada em vigência do Novo Código de Processo Civil por meio da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, ambos os diplomas parte de um contexto amplo de mudança de cultura a ser incentivado, no âmbito jurídico, por todos os operadores do direito.

Ressalta-se que o método da mediação e da conciliação, segundo proposto pelo novo Código de Processo Civil, são institutos diferentes, sendo aquele indicado para os casos que houver vínculo anterior entre as partes, atuando o mediador como um facilitador do diálogo perdido, como, *v.g.*, casos relacionados ao direito de família envolvendo menores de idade, e este, para os casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, atuando o conciliador

como provocador de acordos, conforme expressa previsão do artigo 165, §§ 2º e 3º, do NCPC<sup>13</sup>.

Acerca da distinção entre os métodos da conciliação e da mediação, Grinover (2008, p.34) ensina que

[...] a mediação assemelha-se à conciliação: os interessados utilizam a intermediação de um terceiro, particular, para chegarem à pacificação de seu conflito. Distingue-se dela somente porque a conciliação busca sobretudo o acordo entre as partes, enquanto a mediação objetiva trabalhar o conflito, surgindo o acordo como mera consequência. Trata-se mais de uma diferença de método, mas o resultado acaba sendo o mesmo (sic).

É importante consignar que a presente pesquisa mantém seu foco no método da mediação, o qual, conforme proposto pela novel legislação processual civil passou a ser uma etapa, em regra, obrigatória dentro do processo (Art. 334<sup>14</sup>), que não deve ser cumprida apenas se ambas as partes não a desejarem expressamente nos autos, em sede de petição inicial e contestação, e nos casos em que não se admitir a autocomposição, sendo imposta multa àquela parte que, devendo comparecer, não comparece à audiência designada para este fim.

Da análise do supramencionado dispositivo legal, algumas observações críticas podem ser formuladas. A primeira delas diz respeito à atuação do profissional advogado que é procurado por determinado cliente que o informa, já em curto lapso de tempo, que fora citado para comparecer à audiência<sup>15</sup> de mediação ou conciliação. Espera-se que este profissional,

---

<sup>13</sup> Art. 165. Os tribunais crião 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.

[...]

§ 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.

<sup>14</sup> Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

[...]

§4º A audiência não será realizada:

I – se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição processual;

[...]

§8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado.

<sup>15</sup> Por questões técnicas, melhor seria que o legislador tivesse se utilizado do vocábulo ‘sessão’ ao invés de ‘audiência’, pois esta denota litígio, confronto a ser julgado pelo juiz da causa, finalidade diversa das sessões de mediação, nas quais busca-se, mediante o uso pelo mediador de ferramentas adequadas, o restabelecimento do

atento às alterações processuais atuais, ciente do real significado destas alterações e conhecedor dos novos institutos lançados na novel legislação, oriente seu cliente, a participar da audiência para qual fora citado com o fim de solucionar o conflito da melhor forma, informando-o, ainda, sobre a postura cooperativa a ser adotada, atuação do mediador, enfim, deixando claro ao cliente que aquela é uma oportunidade valiosa.

Acerca da atuação do advogado em sessões de mediação judicial, o Manual de Mediação de Conflitos para Advogados (Ministério da Justiça, 2014, p.76 e 78) aponta que

A contribuição do advogado para o êxito da mediação é inestimável. Contudo, mostra-se indispensável uma adaptação comportamental e estratégica em sua postura, com vistas a potencializar as chances de sucesso da mediação e amainar, ao invés de incrementar, o grau de litigiosidade entre as partes. [...] Advogar em mediação com efetividade presume o desenvolvimento contínuo da habilidade de assessorar adequadamente seu cliente para estar em uma negociação de cunho colaborativo, que nada se aproxima daquela dinâmica tradicional, baseada na barganha. Um sólido conhecimento de como funciona o processo de mediação pode fazer toda a diferença, pois permite ao advogado aproveitar todo o potencial que essa modalidade de resolução de conflitos oferece. [...]

O profissional que não conhece o método não tem subsídios para informar de forma adequada o cliente que o procura e nem mesmo para atuar de forma colaborativa em sessões de mediação, estimulando seu cliente a pensar formas de resolução do impasse. Um profissional desatento às modificações na seara da resolução de conflitos pode colaborar com o insucesso da mediação, furtando de seu cliente a possibilidade de resolução eficaz de seu problema, motivo pelo qual as atualizações constantes se fazem necessárias. Tal proceder impulsiona a efetivação da mediação no território nacional e deve ser observado.

Neste contexto, a formação acadêmica dos operadores do direito ocupa posição de extrema relevância, pois é na academia que se aprende as formas de tratamento dos conflitos sociais, a partir, em apertada síntese, da subsunção do fato à norma em sede de litígio judicial. Sendo assim, a inclusão de disciplinas de métodos autocompositivos nas grades curriculares dos cursos superiores de direito contribui para que o profissional entre no mercado de trabalho com visão voltada à pacificação social, sabedor de que a sentença não é o único meio de resolver um impasse. Para Watanabe (s.a, p.7)

Essa cultura terá inúmeros reflexos imediatos em termos de maior coesão social e determinará, com toda a certeza, mudanças importantes na organização da sociedade, influindo decisivamente na mudança do conteúdo

---

diálogo perdido e consequente empoderamento das partes para que, sozinhas, possam encontrar a melhor solução para o impasse em que se encontram inseridas.

e orientação do ensino universitário na área de Direito, que passará a formar profissionais com visão mais ampla e social, com plena consciência de que lhes cabe atuar muito mais na orientação, pacificação, prevenção e composição amigável, do que na solução contenciosa dos conflitos de interesses.

Ocorre que, conforme previsão do artigo 335, I, do Código de Processo Civil<sup>16</sup>, o prazo de 15 (quinze) dias concedido ao réu para contestar a demanda começa a fluir "da audiência de conciliação ou de mediação, ou da última sessão de conciliação, quando qualquer parte não comparecer ou, comparecendo, não houver autocomposição", ou seja, o causídico mal intencionado ou com o prazo já quase se esgotando, pode comparecer à audiência em questão apenas com a intenção de procrastinar o feito. É o que ocorre com frequência nas demandas que envolvem grandes litigantes, em regra, empresas de grande porte, que se manifestam favoráveis à realização da audiência mas se utilizam de advogados correspondentes e prepostos alheios aos fatos para comparecerem nestas oportunidades, sem qualquer intenção de compor o litígio.

Neste aspecto, seria interessante que o juiz da causa enfatizasse no mandado de citação a necessidade destes grandes litigantes comparecerem em audiência representados por prepostos e patrocinado por causídico que tenham pleno conhecimento dos fatos e liberdade para realizar a autocomposição, visando, com isto, o não desvirtuamento do método da mediação no âmbito do Poder Judiciário, como vem ocorrendo.

Não é demais salientar que um dos princípios que regem a mediação é o da autonomia da vontade das partes, segundo o qual a espontaneidade e a voluntariedade das partes em fazer uso do método em questão é essencial para seu sucesso. Isso porque o principal objetivo da mediação é a busca do consenso pelas próprias partes, e isso pressupõe espontaneidade nos procedimentos adotados, cronogramas de reuniões, envolvimento nas atividades propostas, cabendo ao mediador apenas a facilitação dessa busca. Tal princípio está estampado no artigo 166, do NCPC, ao lado dos princípios da independência, imparcialidade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada.

Às vezes é difícil atender à autonomia da vontade das partes porque há velada obrigatoriedade no comparecimento destas na audiência de mediação mencionada. Entende-se que esta audiência é obrigatória pois, se uma das partes não a desejar e a outra a desejar, ela vai ser designada, e a parte que injustificadamente não comparecer cometerá ato atentatório à

<sup>16</sup> Art. 335. O réu poderá oferecer contestação, por petição, no prazo de 15 (quinze) dias, cujo termo inicial será a data:

I - da audiência de conciliação ou de mediação, ou da última sessão de conciliação, quando qualquer parte não comparecer ou, comparecendo, não houver autocomposição;  
[...]

dignidade da justiça e será penalizada com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa (Art. 334, §8º, NCPC<sup>17</sup>). Ainda que se aceite o argumento de que ao comparecer à audiência a parte que se manifestou contrária a tanto possa, dependendo da atuação do mediador, entender que aquela é uma excelente oportunidade para a melhor resolução do conflito, certo é que, a princípio, a autonomia de sua vontade não foi observada.

A legislação processual permite que a parte constitua representante, por meio de procuração específica, com poderes para negociar e transigir a fim de que este compareça à audiência em tela. No entanto, sendo a mediação um método que visa o restabelecimento do diálogo perdido entre as partes envolvidas no conflito não há como conceber que um procurador possa desempenhar o papel do principal interessado. Neste quesito, cabe ao operador do direito, mais uma vez, conscientizar-se acerca de seu papel social e não comparecer em audiência de mediação com procuração de seu cliente.

Neste contexto, no cenário atual do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul, acerca do qual esta pesquisadora descreve apenas sua restrita experiência profissional como advogada atuante, as audiências de mediação, mais tecnicamente denominadas sessões, passaram a ser realizadas em tempo restrito e delimitado, para que as Varas Cíveis pudessem atender toda demanda de novos processos propostos a cada dia.

Esta limitação das sessões impede seu pleno desenvolvimento, fato agravado pela conduta indesejada dos mediadores, que, não raras vezes, acabam por se posicionar a favor de alguma das partes e, via de consequência, julgar a outra, atuando como verdadeiros julgadores ou advogados, se esquecendo de sua função de intermediador. Certamente que esta prática não afeta a todos que atuam na mediação, pois há muitos mediadores comprometidos com a eficiência do método e que lutam para que ele não se perca em meio a tantos entraves, por isso a capacitação adequada destes profissionais deve ser observada pelos Tribunais.

Ressalta-se que este não é um problema enfrentado de forma isolada pelo Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul, e sim um obstáculo que se faz presente em todo o território nacional e que diz respeito aos meios de se tornar efetiva a determinação do legislador processual civil, imposta “de cima para baixo” pelo Estado, sem a análise das realidades locais de cada Tribunal. No entanto, apontar obstáculo não irá resolver a questão, é preciso ação, e uma destas ações cabíveis é o incentivo à mediação comunitária e mediação

---

<sup>17</sup> Art. 334, § 8º. O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado.

extrajudicial, a fim de evitar que o conflito chegue até o judiciário, sendo pacificado antes mesmo de se tornar um processo. Sobre a mediação comunitária Wust (2014, p. 91) afirma que:

A mediação comunitária emerge como uma nova maneira de olhar o conflito, que propicia uma real revolução no modo como o acesso à justiça é encarado, na relação entre as partes e na sociedade como um todo, uma vez que almeja o tratamento da controvérsia, a prevenção da má administração dos conflitos, a inclusão social e a convivência pacífica.

Nesse diapasão, a sedimentação da mediação como um método eficaz de resolução de conflitos passa pelo árduo caminho de mudança de cultura, deixando de lado a denominada cultura da sentença, na qual há predileção pelo litígio, “resultante comportamental produto de um ambiente comunitário em que não se reconhecem como eficientes outras instâncias não estatais [...]” (RASLAN, 2014, p. 73), e passando para a denominada cultura de paz, na qual prioriza-se o dialogo e a comunicação não violenta para a resolução dos conflitos interpessoais. Segundo Nunes (2016, p. 149)

A nossa cultura tem diversos mecanismos de respostas inadequadas ao conflito como o escamoteamento, ou seja, fazê-lo desaparecer sem que ninguém perceba; o “deixar para lá”; o fingimento de que não temos conflitos; o rompimento das relações; a repulsa como vingança ou mesmo a violência. O diálogo assertivo, ou seja, sincero e com respeito, ainda é um aprendizado incipiente na nossa tradição, que é de litígio.

Uma boa mediação tem papel de extrema relevância neste processo de mudança de cultura de resolução de conflitos, pois, o indivíduo que termina uma sessão com sentimento positivo de justiça certamente quando se deparar com um novo conflito irá desejar novamente que este seja submetido ao método. O contrário também é verdadeiro, no sentido de que uma mediação ruim pode reacender no indivíduo a ela submetido o desejo de guerra e vingança em face da outra parte. A linha é tênue e exige da sociedade, em especial a sociedade jurídica, especial atenção para que não se perca a chance de progresso nesta seara. Assim, ainda há muito que se avançar a fim de que a mediação seja de fato utilizada nos moldes para o qual fora originalmente criada, de forma que muitos são os obstáculos e ajustes, sociais e legais, a serem realizados. Portanto, a contribuição acadêmica nesse sentido mostra-se fundamental, pois, como bem se posiciona Briquet (2016, p.23):

[...] ao mesmo tempo em que temos o dever de proteger a flexibilidade, a criatividade e a diversidade de profissionais dentro da comunidade de mediação, precisamos achar um equilíbrio entre promover a qualidade e discutir os padrões que deveriam ser usados para avaliar a competência de

um mediador e assim ajudar os consumidores que são poucos familiarizados com o processo. [...] Mas antes é necessário identificar o que é uma boa mediação e quais as habilidades que um mediador deve aprender e treinar.

Em vista do exposto pode-se afirmar que, “o potencial para uma prática de baixa qualidade é grande num procedimento que é conduzido de forma privada e confidencial, e o poder de fiscalizar este procedimento é bastante limitado” (BRIQUET, 2016, p. 17), motivo pelo qual se mostra necessária ainda, a integração completa dos métodos autocompositivos à cultura jurídica, não bastando apenas sua regulamentação legal, mas sim o apoio e empenho das principais comunidades envolvidas, quais seja, advogados, juízes, mediadores e gestores do Tribunal.

Conforme informa Briquet (2016, p. 230), os "advogados deveriam estar empenhados a informar seus clientes sobre processos alternativos antes de iniciar uma ação judicial", porém, existem muitos profissionais que ainda não tomaram esta consciência e inflamam o conflito em vez de tentar pacificá-lo. No mesmo sentido, os magistrados devem buscar compreender o método para que possam se sentir mais seguros com sua utilização, e, para tanto, mostra-se pertinente a constante atualização em métodos autocompositivos. Da mesma forma, os Tribunais devem ocupar a posição de centro de solução de conflitos, preocupando-se com seu papel na criação de uma comunidade mais saudável e os mediadores devem sempre buscar aperfeiçoamento nos procedimentos e técnicas que pode fazer uso durante as sessões de mediação que conduzir (BRIQUET, 2016).

Pelo exposto, o método da mediação, embora milenar em algumas culturas orientais, ainda apresenta-se como uma realidade relativamente nova no seio social e jurídico nacional, tendo alcançado maior destaque em meio à crise atravessada pelo Poder Judiciário, abarrotado de processos novos e aguardando julgamento, sendo importante consignar que o método não tem o escopo de combater esta crise, e sim dar o tratamento adequado aos conflitos que ocorrem no seio social. Por tais motivos, a mediação configura-se como meio efetivo de pacificação social, impulsionando o Desenvolvimento Humano daqueles que dela se utilizam, posto que prioriza o ser humano existente por detrás dos conflitos, seus sentimentos e interesses, os quais, não raras as vezes, acabam por não se externarem no decorrer do processo judicial. No cumprimento deste mister, a comunicação ocupa lugar de destaque, motivo pelo qual merece atenção especial no presente trabalho.

### 3.3 A Comunicação e a transdisciplinariedade nos procedimentos de mediação

O homem é um ser social, motivo pelo qual desde os primórdios da humanidade, jamais se desenvolveu sozinho. Assim, no decorrer de seu processo evolutivo, passou a formar bandos, tribos, cidades, e posteriormente, organizações sociais mais complexas para suprir suas necessidades de afeto, atenção, cuidado, dentre outras, juntamente com os demais de sua espécie. Como bem salienta Briquet (2016, p.30) “quando o homem pintava as paredes das cavernas evidenciava uma necessidade de comunicação que advém do pensamento complexo.”, distinguindo-o dos demais animais, no sentido de que o homem pode, por meio do ato de comunicar-se, expressar aquilo que pensa, sente e vê.

Avançando para a fase sedentária de evolução do homem, especialmente a partir da chamada revolução agrícola, com o surgimento gradual de pequenas aglomerações em torno das plantações, e posteriormente com o surgimento de cidades urbanizadas, as trocas comerciais se fizeram necessárias para a aquisição de equipamentos para cultivo e até mesmo para a compra de armas para a caça de animais selvagens, impulsionando, assim, a criação de vias de comunicação, que faziam circular não apenas bens, mas também informações e ideias.

Embora notório que todas as demais espécies animais possuem seus meios de comunicação, o ser humano foi o único na escala evolutiva a desenvolver tais sistemas de forma gradativa, ou seja, na medida em que se desenvolvia, aqueles também se aperfeiçoavam, chegando a seu ápice com a fala, expressão de todo e qualquer pensamento humano. Após, cada agrupamento humano desenvolveu uma forma específica de comunicação verbal e escrita, elaborando alfabetos e sistemas numéricos que tornaram a vida em sociedade melhor. Nessa linha de pensamento,

A comunicação é uma questão essencialmente social. O homem desenvolveu uma porção de diferentes sistemas de comunicação que lhe tornaram possível a vida social [...] Entre todos esses sistemas de comunicação o mais importante é, certamente, a fala e a linguagem humanas. O ser humano pode, graças as suas notáveis faculdades de falar, dar expressão a praticamente qualquer pensamento (BRIQUET, 2016, p. 31).

Nesse diapasão, oportuno trazer a baila breves conceitos sobre o que é a comunicação propriamente dita. Para Nunes (2016, p. 167), trata-se do “processo pelo qual dois seres humanos trocam informações entre si e pressupõe a existência de um “emissor”, um “receptor” e uma “mensagem” [...]”, ou seja, uma pessoa qualquer que deseja transmitir uma determinada informação a outrem o faz, via, o que se denomina de comunicação.

Briquet (2016) entende que comunicação é o ato pelo qual o homem compartilha elementos de comportamentos ou modos de vida ditados por um conjunto de regras, não se caracterizando apenas como a resposta dada a determinado estímulo, mas sim e essencialmente como a relação que se estabelece quando há a transmissão de estímulo e o consequente incitamento de respostas, processo no qual os pensamentos podem se organizar e dar origem a novos pensamentos.

Por sua vez, Bordenave (2006, p. 36 e 40), entende que a comunicação “serve para que as pessoas se relacionem entre si, transformando-se mutuamente e a realidade que as rodeia”, elencando cinco elementos básicos da comunicação, quais sejam, 1) a realidade ou situação na qual ela se realiza e sobre a qual tem um efeitos transformador; 2) os interlocutores que dela participam; 3) os conteúdos e mensagens que elas compartilham; 4) os signos que elas utilizam para representá-los; e, 5) os meios que empregam para transmiti-los.

Importante destacar que comunicação não é sinônimo de entendimento. Produzir entendimento significa dizer que no decorrer do processo de comunicação fatores como emoções, posturas corporais, gestos, sorrisos, olhares, vestuários e até mesmo o timbre da voz podem ser mais importantes que as palavras pronunciadas, motivo pelo qual a visão complexa do fenômeno mostra-se mais adequada do que a visão linear e restrita de análise do mesmo. Conforme bem explana Briquet (2016, p. 34), são seis os elementos essenciais da comunicação:

Emissor – Produz e realiza a codificação da mensagem; Receptor – Recebe e realiza a decodificação da mensagem; Contexto – Refere-se ao enquadramento referencial e à situação de comunicação em que o ato comunicativo se concretiza; Canal – Meio físico que possibilita a transmissão e a recepção da mensagem.

Pode-se resumir a comunicação como um procedimento complexo no qual estão presentes o emissor, o receptor, a mensagem/informação a ser transmitida, o canal por onde a transmissão será feita e todos os demais fatores subjetivos dos sujeitos e do ambiente envoltos neste processo, tal como o contexto da comunicação, seja ele físico, temporal, e até mesmo social.

Neste contexto, os cinco axiomas apontados por Watzlawick, Beavin e Jackson (1993), mostram o caminho a ser trilhado para compreensão do real valor da comunicação. O primeiro deles é no sentido de que não se pode não comunicar, pois, para Briquet (2016, p. 37) “[...] numa situação de interação, todo comportamento humano tem significado de mensagem e constitui-se numa unidade de comunicação [...]”, ou seja, é impossível não se

comunicar, já que o próprio silêncio traduz um comportamento, de forma que não há oposto ao comportamento/comunicação, de forma que toda ação, gesto, olhar, e até mesmo pensamento, transmite uma determinada mensagem.

O segundo axioma proposto pelos autores em questão é no sentido de que toda comunicação tem um aspecto de conteúdo e um aspecto de comunicação, tais que o segundo classifica o primeiro e é, portanto, uma metacomunicação. Explica-se: para os autores, o ato de comunicar não apenas transmite determinada informação, mas também impõe comportamento ao destinatário. Sobre o axioma em questão, Biquet (2016, p. 37), leciona que,

O conteúdo de uma mensagem transmite qualquer coisa que é comunicável, independentemente de ser verdadeiro ou falso, válido, inválido ou indeterminável. A relação refere-se à espécie de mensagem e como ela deve ser entendida, indica a forma como a mensagem deve ser considerada, e isto é chamado de metacomunicação. A relação de uma mensagem raramente é definida de modo deliberado e plenamente consciente.

Nesse sentido, para os autores as relações estabelecidas em um determinado contexto comunicacional giram em torno de uma ou várias das seguintes asserções: “Isto é como eu me vejo...Isto é como eu vejo você...Isto é como eu vejo que você me vê...”. Assim, a forma como um sujeito recebe uma determinada mensagem difere da forma como outro recebe esta mesma mensagem, variando, dentre outros fatores, de acordo com o relacionamento preexistente entre emissor e receptor da informação, motivo pelo qual nas palavras de Watzlawick, Beavin e Jackson (1993, p. 48)

[...] quanto mais espontânea e “saudável” é uma relação, mais o aspecto relacional da comunicação recua para um plano secundário. Inversamente, as relações “doentes” são caracterizadas por uma constante luta sobre a natureza das relações, tornando-se cada vez menos importante o aspecto de conteúdo da comunicação.

Considerando o acima exposto pode-se afirmar que, duas mensagens podem ter o mesmo conteúdo (aspecto de relato), mas definir relações muito diferentes, fato recorrente nas informações trocadas via aplicativos de comunicação, nos quais uma mensagem pode ser enviada pelo emissor com uma intenção, entonação, significado, porém, ser recebida de forma completamente diversa da desejada, a depender da relação existente entre ambos, o que, atualmente, gera graves conflitos decorrentes desta denominada falha.

O terceiro axioma é no sentido de que a natureza de uma relação está na contingência da pontuação das sequências comunicacionais entre os agentes comunicantes, o que significa

dizer que a interação entre indivíduos pode ser vista como uma sequência ininterrupta de mensagens, descrita por cada participante a partir de uma pontuação de sequência de eventos que difere entre os mesmos. Para Watzlawick, Beavin e Jackson (1993, p. 51), “a discordância sobre como pontuar a sequência de eventos está na raiz de incontáveis lutas em torno das relações”, pois cada participante descreve o evento da forma que pessoalmente o interpreta, sem levar em consideração, as impressões do outro. Cada indivíduo carrega consigo sua verdade imutável. Visando deixar claro o axioma exposto,

Suponhamos que um casal tem um problema marital, para o qual o marido contribui com um retraimento passivo, enquanto os cinquenta por cento da esposa são censuras e críticas irritantes. Ao explicar suas frustrações, o marido dirá que seu retraimento é a *única defesa contra* as implicâncias da esposa, enquanto ela classificará essa explicação de uma grosseira e deliberada distorção do que “realmente” acontece em seu casamento, notadamente, que ela o critica *por causa da* passividade do marido. Despojadas de todos os elementos efêmeros e fortuitos, as suas brigas consistem numa troca monótona de mensagens: “Eu me retrai porque você implica” e “Eu implico porque você se retrai” [...] (WATZLAWICK, BEAVIN E JACKSON 1993, p. 51-2).

Cada um dos participantes da interação pontua a sequência de eventos da forma como melhor esta sequência se enquadra em suas mencionadas verdades imutáveis, eivadas de orgulho e vaidade, sentimentos tão presentes nas relações interpessoais sociais, causa de incontáveis esfacelamento de relacionamentos afetivos, famílias, amizades, culminando em completa falta de admiração e respeito, que terminam em conflitos infundáveis de vingança e ódio.

O quarto axioma determina que os seres humanos se comunicam digital e analogicamente. A comunicação digital como sendo aquela formalizada por meio de palavras organizadas de acordo com as regras da língua nativa da comunidade a que o sujeito que dela se utiliza pertence. De outro vértice, a comunicação analógica é aquela não verbal, compreendendo movimentos corporais, mímica, inflexões da voz, escolha, sucessão, ritmo etc.

O quinto e último axioma proposto pelos autores informa que todas as permutas comunicacionais ou são simétricas ou complementares, conforme se baseiam na igualdade ou na diferença. A primeira delas (permutas comunicacionais simétricas) se caracteriza pela igualdade entre o comportamento dos agentes, minimizando suas diferenças. Na segunda delas (permutas comunicacionais complementares), o comportamento de um parceiro

complementa o do outro, sendo visíveis as diferenças entre aquele que toma si o poder e aquele que encara a subordinação.

Feitas tais explanações, neste processo de troca de informação algumas falhas podem ocorrer, seja na transmissão, seja na recepção da mensagem, sendo este um dos principais motivos do desencadeamento dos conflitos interpessoais. Uma pequena história narrada por Nunes (2016, p.167) ilustra bem a importância da comunicação clara e objetiva nas relações estabelecidas em sociedade. Segundo o autor,

Conta uma história que certa vez o poeta David Herbert Lawrence passeava pelo jardim com uma criança e em dado momento esta lhe perguntou:

– Porque as árvores são verdes?

O poeta olhou para criança e começou a explicar detalhadamente como a luz do sol se armazenava nas plantas e transformava-se em clorofila. Depois de uma longa explicação, a criança ainda não havia entendido e continuou a perguntar, até que Lawrence pensou, pensou e finalmente disse:

– As árvores são verdes porque são verdes.

A criança olhou para ele admirada, disse que gostou da explicação e concluiu:

– As pessoas sempre dão explicações complicadas e você simplesmente disse que as árvores são verdes porque são.

A história supra denota que os conflitos sociais, em geral, estão relacionados a alguma falha, mesmo que inconsciente, no processo de comunicação. Assim, o emissor pode não lograr êxito em transmitir a mensagem que desejava em razão do canal utilizado para tanto, como, por exemplo, quando lança mão de redes sociais e aplicativos de celular específicos para troca de mensagens. O emissor pode ter escrito a mensagem a ser encaminhada ao receptor com determinado ânimo, porém, este, ao receber a mensagem a interpreta de forma completamente diferente, sentindo-se ferido com aquilo que leu. Os conflitos originados desta forma são cada vez mais frequentes na sociedade atual, que não mais consegue sobreviver sem o uso das redes sociais. Nessa linha de raciocínio, Souza (2006, p.64) entende que

É comunicando que os seres humanos constroem e reconstroem a sua identidade, dão significados a si mesmos e ao mundo, aprendem e reformulam os seus papéis sociais (que encenam constantemente), posicionam-se na sociedade e nos grupos e organizações sociais (o que apela aos conceitos de estatuto, poder e ideologia), adquirem e mudam valores, aprendem normas, negociam compromissos que permitem a integração sócio cultural.

Considerando o ser humano com um ser eminentemente social e a comunicação como uma questão essencialmente desta mesma natureza, resta compreensível que o conflito, inerente à natureza humana e a convivência em sociedade seja permeado pela comunicação e

seus axiomas, conforme proposto pelos autores supra, razão pela qual o estudo do método da mediação e suas ferramentas devem levar em consideração os estudos sobre comunicação humana. Tal relação é bem delineada por Bordenave (2006, p. 36) quando afirma que a mediação serve, também, para “que as pessoas se relacionem entre si, transformando-se mutuamente e a realidade que as rodeia”, papel inerente à comunicação.

Neste contexto é importante situar o leitor no universo das ferramentas da mediação, ainda pouco conhecido pela maioria da população. O esclarecimento, ainda que breve, sobre o assunto, mostra-se relevante para a compreensão da pesquisa na medida em que aquelas ferramentas materializam a importância da comunicação nos procedimentos de mediação. Dentre as ferramentas que podem ser utilizadas pelo mediador, podem-se elencar as seguintes: 1) Audição de propostas implícitas; 2) Recontextualização; 3) Afago; 4) Silêncio; 5) Sessões privadas; 6) Inversão de papéis; 7) Geração de opções; 8) Normalização; 9) Organização de questões e interesses; 10) Enfoque prospectivo; 11) Teste de realidade; 12) Validação de sentimentos. (grifo nosso)

A audição de propostas implícitas é uma ferramenta de mediação que permite ao receptor de uma mensagem, no caso o mediador, receber a mensagem do emissor (mediando) e, ao mesmo tempo, repassá-la (retroalimentação) a este mesmo emissor demonstrando que compreendeu os conteúdos e emoções implícitas de sua fala, ou seja, o receptor dá atenção aquilo que realmente o emissor quis passar com seu discurso, colocando-se em seu lugar para entender o sentido das palavras, os sentimentos transmitidos, tudo isso sem fazer julgamentos avaliativos. Esta ferramenta gera maior confiança entre mediando e mediador e uma maior disposição daquele em compartilhar informações importantes para a resolução da contenda.

A recontextualização, ou paráfrase, sumarização e ainda retrospectiva positiva consiste, em apertada síntese, a um resumo de texto único elaborado pelo mediador após escuta ativa das partes, no qual, adotando uma visão imparcial, neutra e prospectiva, normaliza a situação, apresentando-a as partes aquele conflito como algo normal às relações humanas, que pode ser solucionado por elas próprias. Com isso, o mediador consegue estimular as partes a pensarem em solução positivas para seus impasses.

O afago, também denominado de reforço positivo consiste no estímulo, pelo mediador, ao exercício da empatia entre as partes conflitantes e eventuais advogados que se façam presentes. Trata-se, portanto, de manifestações positivas do mediador, seja por meio de palavras, gestos ou olhares, quando verificar um comportamento positivo da parte ou do advogado.

A ferramenta do silêncio está intimamente relacionada à percepção do mediador acerca do conflito e das partes envolvidas. Para mediar, como para viver, é preciso sentir o sentimento, pois muitas coisas em um conflito estão ocultas, no entanto, podem ser sentidas. Assim, o mediador deve ser capaz de intervir nos sentimentos e não no conflito aparente, estimulando as partes a olharem para elas mesmas, seus sentimentos, e não para o conflito, o que se faz por meio do silêncio, quando então os sentimentos podem ser sentidos.

As sessões privadas ou individuais são encontros realizados entre o (s) mediador (es) e cada uma das partes sem que a outra esteja presente. O objetivo desta ferramenta é, dentre outros, permitir que as partes expressem fortes emoções sem que isso agrave o conflito bem como eliminar a comunicação improdutiva entre as mesmas, especialmente quando há estado de extrema beligerância.

A inversão de papéis também está relacionada com o estímulo da empatia entre as partes, que, por meio desta técnica, são estimuladas a se colocarem no lugar do outro com quem estão em confronto, percebendo o contexto sob nova ótica, desconstruindo interpretações negativas a respeito do outro a ampliando as possibilidades de criação de soluções de benefício mútuo. Nesse sentido, a ferramenta da geração de opções ou brainstorming (tempestade de ideias), consiste em, uma vez ausentes julgamentos e autocriticas, as partes são estimuladas a pensar em diversas maneiras, mesmo que absurdas, de resolver o conflito.

A normalização do conflito é a ferramenta utilizada para estimular as partes a perceberem o conflito como algo natural, ou seja, uma oportunidade de melhora na relação entre elas e com terceiros. Assim, os mediandos passam a enfrentar o conflito como uma oportunidade de crescimento (visão positiva), deixando de lado o sentimento negativo quanto ao mesmo.

Por organização de questões e interesses entende-se a busca do mediador em elencar as posições demonstradas pelas partes e os reais interesses que estão por detrás daquelas e que de fato motivaram o conflito. Por vezes, as partes não conseguem ser objetivas, andando em círculos ao narrarem suas posições ao mediador. A ferramenta em questão ajuda o mediador a delimitar com objetividade aquilo que deve trabalhador. Isso se faz, também, com o uso da ferramenta do enfoque prospectivo, no sentido de que o mediador deve buscar estabelecer uma comunicação “daqui para frente”, de forma que culpas, julgamentos e análises críticas, não devem ser trabalhados quando do diálogo entre mediador e partes.

O teste da realidade busca fazer com que a parte tenha a real percepção da realidade que se apresenta e das possibilidades de restauração desta realidade. Por fim, a validação de

sentimentos, ferramenta de extrema importância, consiste na atitude do mediador em conhecer e reconhecer os sentimentos expressados pelas partes quando de suas narrativas, construindo com estas o elo necessário para o sucesso do método (*rapport*). Portanto, para que o mediador desempenhe com sucesso seu papel de agente de Desenvolvimento Local deve ter habilidade no uso e percepção sobre o momento certo de utilizar cada uma destas ferramentas, já que não há uma ordem fixa e obrigatoriedade no uso de todas elas nas sessões de mediação (grifo nosso).

Feitos tais esclarecimentos, em regra, para a resolução dos conflitos que emergem no seio social, há apenas dois estritos caminhos, duas alternativas a serem avaliadas na tomada de decisões, os quais se caracterizam, em síntese, em “eu ganho” e “você perde”, formalizado por meio de acordo judicial ou extrajudicial em que as partes devem ter a consciência prévia de que deverão abrir mão de alguns de seus direitos para que o impasse seja rapidamente “solucionado”. Para Covey (2012, p. 39), as pessoas envoltas nesta situação, denominada pelo autor de grande zona intermediária:

[...] acreditam no acordo, e o consideram a melhor coisa que podem esperar. O acordo goza de boa reputação e, provavelmente, já conseguiu que muitos problemas se agravassem. Segundo os dicionários, ambas as partes de um acordo “concedem, sacrificam ou abdicam” de alguns de seus próprios interesses, a fim de se chegar a uma conciliação. É a clássica situação de “perde/perde” – o oposto de uma situação de “ganha/ganha”. As pessoas podem ficar satisfeitas ao fechar um acordo, mas nunca ficam encantadas. A relação se enfraquece e, com bastante frequência, a disputa apenas reaparece com mais força.

Por tais motivos, para o supramencionado autor é preciso superar este raciocínio de “duas alternativas” rumo à mentalidade de sinergia, na qual “dois ou mais seres humanos respeitosos decidem, juntos, ir além de suas ideias preconcebidas para enfrentar um grande desafio. É [...] habilidade de criar uma nova realidade, que é muito melhor do que a anterior” (COVEY, 2012, p.27), e, assim, alcançar a terceira alternativa, resumida no seguinte quadro explicativo de mudança de paradigmas:

**Quadro 1 – Raciocínio da Terceira Alternativa (mudança de paradigmas)**

	<b>Raciocínio de Duas Alternativas</b>	<b>Raciocínio de Terceira Alternativa</b>
<b>1</b>	Vejo apenas o meu “lado”.	Vejo a mim mesmo – independentemente do meu “lado”.
<b>2</b>	Elaboro um estereótipo seu.	Vejo você – como um ser humano, não apenas como um representante do seu “lado”.
<b>3</b>	Eu me defendo contra você, porque você está errado.	Procuro por você, porque você vê as coisas de maneira diferente.

4	Ataco você. Entramos em guerra um contra o outro.	Entro em sinergia com você. Juntos, criamos um futuro incrível que ninguém poderia ter imaginado.
---	---	---

**Fonte:** COVEY (2012, p. 41).

O pensamento do autor mostra-se em perfeita sintonia com os objetivos do método da mediação, que tem como escopo o alcance de soluções ganha-ganha, na qual as partes envolvidas no conflito, com a ajuda do mediador, conseguem enxergar uma terceira alternativa de resolução que lhes favorece, e, de fato põe fim à celeuma, pacificando a relação e restabelecendo relacionamentos rompidos, podendo resultar em um acordo que tem como centro o ser humano, deixando para o campo secundário, formalismos legais que apenas atravancam o processo de resolução.

A fim de ilustrar o pensamento abordado, estritamente relacionado com o método da mediação de conflitos, revela-se pertinente a transcrição das percepções de Arun Gandhi, neto de Mahatma Gandhi, sobre a vida de seu avô, expostas por Covey (2012, p. 32), nos seguintes termos:

Ironicamente, se não fosse pelo racismo e pelo preconceito, talvez não tivéssemos tido um Gandhi. Veja, tudo aconteceu em função do desafio, do conflito. Ele poderia ter sido apenas mais um advogado de sucesso que teria feito muito dinheiro. Mas, por causa do preconceito na África do Sul, uma semana após a sua chegada, ele foi submetido a humilhações. Ele foi expulso de um trem por causa da cor de sua pele. E isso o humilhou tanto que ele ficou sentado na plataforma da estação a noite toda, imaginando o que poderia fazer para obter justiça. Sua primeira reação foi de raiva. Ele estava tão irritado que queria a justiça do olho por olho. Ele queria responder com violência às pessoas que o humilharam. Mas ele se deteve e pensou: “Isso não está certo”. Aquilo não lhe traria justiça. Poderia fazê-lo se sentir bem momentaneamente, mas não o conduziria a qualquer espécie de justiça. Seria apenas a perpetuação do ciclo de conflitos. A partir desse ponto, ele desenvolveu a filosofia da não violência e a colocou em prática em sua vida, assim como em sua busca por justiça na África do Sul. Ele acabou ficando naquele país por 22 anos. E, então, retornou e liderou o movimento da Índia. E aquele movimento resultou em um país independente, algo que jamais alguém havia imaginado.

Este é o grande diferencial do método da mediação que precisa ser plenamente entendido por aqueles que dele fazem uso: há sempre uma terceira alternativa a ser buscada pelas partes, uma terceira alternativa que pode de fato pacificar o conflito, atendendo as necessidades e interesses ocultos das partes envoltas neste conflito. Por isso, cabe ao mediador ter a sensibilidade e responsabilidade necessária para conduzir as sessões de mediação de forma com que as partes possam se deixar transparecer, criando um ambiente de

compreensão e empatia hábil para gerar a sinergia no caminho da construção conjunta do consenso. Para isso, a comunicação e a transdisciplinaridade são elementos essenciais.

Nesta linha de raciocínio, “a abordagem do conflito no sentido de que, se conduzido com técnica adequada, pode ser importante meio de conhecimento, amadurecimento e aproximação de seres humanos [...]” (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, 2015, p. 255), conduz ao caminho indispensável da comunicação social, elemento integrante das ferramentas do método da mediação e dele indissociável. Ainda sobre a comunicação, Souza (2006) *apud* Briquet (2016, p. 29), afirma:

Vista como um processo social, a comunicação configura-se como uma relação social que cria vínculos e elos, sendo indispensável à sobrevivência do homem, individualmente e enquanto espécie, bem como à manutenção da sociedade ou, paradoxalmente, à mudança social. A comunicação é, portanto, o sustentáculo e o lubrificante da sociedade e da cultura.

Não é demais frisar que gerações se distinguem pela comunicação que adotam, seja ela verbal ou virtual. Atualmente, a comunicação virtual por meios de redes sociais domina o cenário mundial e é um dos principais fatores de conflitos. Isso por que a forma como o receptor da mensagem a lê (recebe), na grande maioria das vezes não é a forma como o emissor desta mensagem de fato quis transmiti-la, cabendo, neste caso, ao mediador, identificar este ruído/falha na comunicação, para então poder restabelecê-la.

Nessa esteira, consoante enfatiza Rosenberg (2006, posição 201 Kindle) “embora possamos não considerar “violenta” a maneira de falarmos, nossas palavras não raro induzem à mágoa e à dor, seja para os outros, seja para nós mesmos”, motivo pelo qual conflitos podem surgir por pequenas falhas na comunicação. Aliás, a palavra bíblica, escrita no Livro de Provérbios, capítulo 13, versículo 3 há muito já disciplina que “o que guarda sua boca preserva a sua vida; mas o que muito abre os seus lábios traz sobre si a ruína.”, denotando a importância do estudo da comunicação humana quando o assunto é relacionado às formas de resolução de conflitos.

Parafraseando Nunes (2016), com a edição do Novo Código de Processo Civil e da Lei da Mediação, as soluções consensuais dos conflitos passaram a ser uma “política de Estado”, oriundas da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, motivo pelo qual todos os componentes do complexo sistema social precisarão se empenhar na construção de consensos. Para tanto, é indispensável abrir mão do “tecnicismo e do burocratismo, do hermetismo e do elitismo” (NUNES, 2016, p. 37), já que as novas legislações privilegiam soluções mais simples, como o uso do método da mediação, e continua a explanar:

As mudanças em curso terão efeitos tangíveis imediatos [...]. Porém, e mais importante, serão os efeitos intangíveis, mediados da legislação, que ocorrerão ao longo dos próximos anos e décadas, que será a mudança paulatina de uma cultura do litígio para a cultura do dialogo; de substituir uma boa demanda por um bom acordo naqueles casos possíveis (NUNES, 2016, p.38).

Nessa esteira, como bem pontua Nunes (2016, p.55) “mediar é ir além, é pacificar conflitos pequenos ou grandes, simples ou não, com a lógica da complexidade, levando-se em conta que o conflito é mais do que o desacordo inicial”, envolve não somente as posições claramente expostas pelas partes, mas principalmente seus interesses, “o binômio razão e emoção, o passado e o futuro, os sentimentos e as necessidades; enfim, as causas e os contextos que o geraram”, e ainda esclarece que

[...] trabalhar o conflito do ponto de vista da complexidade, numa perspectiva interdisciplinar, com construções conjuntas de significados, através do conhecimento de várias áreas, para ligar ideias, aprofundar percepções, focalizar a atenção colaborativa e criar um movimento para frente. Nos processos autocompositivos é possível ir mais fundo na análise do conflito e ele precisa ser visto com toda complexidade intrínseca à vida humana e social [...], em suma, [...] o mediador deverá entender o que ocorre ao seu redor com um olhar mais ampliado e que lhe permita a visão das partes e a percepção do todo que mostre as relações e as interconexões e evidencie a interdependência dos fatores [...] (NUNES, 2016, p.55)

Em se tratando de conflitos sociais e suas formas alternativas de resolução, em destaque o método da mediação, é latente a necessidade de um pensamento complexo (MORIN, 2001), a fim de que durante o processo se desvende o entrelaçamento dos componentes visíveis e ocultos do conflito, possibilitando o alcance de respostas adequada e flexíveis ao desentendimento apresentado ao mediador. A título de complementação, oportuna a transcrição das palavras de Ury (2015, p.94):

Imbuídos de uma atitude de respeito genuíno, podemos praticar a arte de ouvir os outros a partir do enquadramento de referência *deles*, do ponto de vista deles. Devemos escutar não só as palavras, mas também os pensamentos e os sentimentos não expressos. Precisamos apreender o conteúdo do que está sendo dito, mas também considerar o ser humano que o manifesta.

Emerge, portanto, a importância da transdisciplinaridade nos procedimentos de mediação, pois o conflito envolve muito mais do que petições técnicas, envolve sentimentos e necessidades que não raras às vezes permanecem ocultas até o trânsito em julgado de eventual sentença. Aliás, não é a toa que a nova legislação processual civil, em seu artigo 694, dispõe

que “nas ações de família, todos os esforços serão empreendidos para solução consensual da controvérsia, devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para mediação e conciliação”. Assim, resta aberto o caminho para a compreensão das necessidades humanas fundamentais, a partir da Teoria das Necessidades de Max-Neef, Elizalde e Hopenhayn (1998), e do método da mediação como um satisfator sinérgico destas necessidades.

## 4 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FATOR DE DESENVOLVIMENTO À ESCALA HUMANA

*“Suportai-vos uns aos outros, perdoai-vos mutuamente, caso alguém tenha motivo de queixa contra outrem. [...] acima de tudo isso, porém, esteja o amor, que é o vínculo da perfeição.”* (Colossenses 3: 13-14). (Grifo nosso)

O presente capítulo trata da mediação de conflitos como fator de Desenvolvimento à Escala Humana, no sentido de que, acaso utilizada da forma como originalmente proposta, pode contribuir para Desenvolvimento Humano, conceito que, embora variável, pode ser entendido em linhas gerais como um “processo de ampliação das liberdades e das pessoas, com relação às suas capacidades e as oportunidades a seu dispor, para que [...] possam escolher a vida que desejam ter” (Atlas do Desenvolvimento Humano, 2013), e tomar as escolhas que considerem mais adequadas à satisfação de suas necessidades, visando, com isto, o alcance de um desenvolvimento não restrito a seara econômica, mas sim focado no ser humano.

Nesse sentido, o método autocompositivo da mediação de conflitos, seja ele utilizado na seara judicial ou extrajudicial, tem o condão de proporcionar àqueles que dele se utilizam, não apenas a resolução de seu conflito aparente, firmado em posições fixas, mas também de, por intermédio do mediador, nesta posição ocupando o lugar de agente de Desenvolvimento Local, manter e restabelecer os relacionamentos preexistentes ao embate, proporcionando às partes a ampliação de suas possibilidades de escolha para que, assim, possam alcançar uma vida valiosa e plena, com a real pacificação de seus conflitos.

Assim, tendo como base a Teoria das Necessidades proposta por Max-Neef, Elizalde e Hopenhayn (1998), a mediação enquadra-se como satisfator sinérgico das necessidades humanas fundamentais, caracterizados como aqueles que, em razão da forma como satisfazem uma necessidade determinada, estimulam e contribuem para a satisfação simultânea de outras necessidades, sendo considerados como hegemônicos, na medida em que revertem pensamentos dominantes.

### 4.1 Reflexões interdisciplinares acerca do Desenvolvimento Humano

Em primeiro lugar, é importante consignar que a compreensão da palavra interdisciplinar vem do contexto disciplinar, pois pressupõe o estabelecimento de relação entre disciplinas. Na educação, pode-se enfatizar que a palavra interdisciplinar torna-se um

desafio constante, porém vital, com a finalidade de colaborar na construção dos educandos com espíritos voltados à investigação, ao debate e à pesquisa científica.

Nessa esteira, surgindo na Europa nos anos 1960, a interdisciplinaridade chegou ao Brasil na década de 1970, a partir de um movimento de troca entre especialistas, parcerias, mediação entre os saberes que exigia mudanças estruturais nas escolas em confronto direto com o saber oferecido em migalhas (FAZENDA, 1995).

É relevante, ainda, enfatizar o pensamento de Japiassu (1976) quando pondera que a visão interdisciplinar antes de tudo, trata-se de uma demanda social com preocupações voltadas à formação global humana e não somente acadêmica, pois o conhecimento não mais comporta disciplinas fechadas e rígidas, mas sim exige uma visão complexa dos saberes, que se complementam dentro de suas várias áreas de estudo e pesquisa.

Nesse diapasão, a partir da década de 1980, de acordo com Fazenda (1995), variadas práticas pedagógicas de pré-escola ao nível superior foram desenvolvidas no Brasil, construindo-se então um quadro denso de referências e revelando características interdisciplinares docentes na pesquisa e em novos procedimentos de ensino. Nos anos 1990 e até hoje, o chamado modernismo interdisciplinar se multiplica por meio de inúmeros projetos intitulados interdisciplinares, “numa progressão geométrica, seja em instituições públicas ou privadas, em nível de escola ou sistema de ensino, sem lei, sem regras, sem intenções explícitas, apoiando-se numa literatura provisoriamente difundida” (FAZENDA, 1995, p.34).

Ainda que os conceitos interdisciplinares tenham surgido desde os anos 1970 do século passado, a compartmentalização do saber é nítida em função das organizações curriculares que colocam as disciplinas com realidades estanques, isoladas sem uma visão contextualizada, dependem então de “uma mudança de atitude perante o problema do conhecimento, da substituição de uma concepção fragmentária pela unitária do ser humano.” Esta postura demonstra que as universidades segundo Fazenda (2002) não preparam seus professores para atuarem de forma interdisciplinar e esta inabilidade provoca insegurança na atuação docente frente à necessidade de integrar as disciplinas.

Nesta linha de pensamento, a CAPES entende a interdisciplinaridade no sentido de que há um duplo diálogo das disciplinas entre si e com o objeto a ser pesquisado, assim:

[...] a convergência de duas ou mais áreas do conhecimento, não pertencentes à mesma classe, que contribua para o avanço das fronteiras da ciência e tecnologia, transfira métodos de uma para outra, gerando novos conhecimentos ou disciplinas, e faça surgir um novo profissional com um perfil distinto dos existentes, com formação básica sólida e integradora”. (BRASIL/CAPES, 2013 p.12).

Trabalhar este tema é refletir que o aprendizado não vem de forma compartimentada e sim pela junção dos diferentes saberes propiciados por diversas disciplinas, formando assim, uma rede de conhecimento inovadora. Piaget (1973, p. 142) expõe que “uma colaboração entre disciplinas diversas ou entre setores heterogêneos de uma mesma ciência que conduz a interações propriamente ditas, isto é, a certa reciprocidade nas trocas, de tal modo que haja um total enriquecimento mútuo”. Feitas tais ponderações, passa-se à análise do tema desenvolvimento sob a égide da interdisciplinaridade.

Em se tratando de desenvolvimento, não é incomum no seio social que o vocábulo em questão seja relacionado apenas ao crescimento econômico e prosperidade financeira, de forma que, em linhas gerais, uma cidade, Estado, região ou país, é considerado plenamente desenvolvido apenas se tem um grande acúmulo de riquezas. Esta visão decorre, também, do sistema capitalista, no qual o acúmulo de riquezas e obtenção de lucros cada vez maiores com as atividades industriais é o alvo principal do sistema. Segundo Maia Lima (2015, p. 46):

Ao conceito de Desenvolvimento, segundo Furtado (2000) é dado dois sentidos diferentes: um que converge para uma evolução do sistema social de produção à medida que este, pela acumulação e progresso das técnicas se torna mais eficaz, isto é, eleva a produtividade do conjunto de sua força de trabalho e outro, que converge para a satisfação das necessidades humanas.

Esta visão hegemônica sobre o desenvolvimento, delineada por Furtado (2000) como aquele processo no qual a modernização de técnicas de produção culmina no aumento da produtividade e, consequentemente, no maior acúmulo de riquezas, deixou à margem da sociedade grande parcela da população, que sobrevive sem o mínimo atendimento a qualquer de suas necessidades básicas, tais como alimentação, higiene e moradia, culminando em um subdesenvolvimento que preocupa grande parcela de estudiosos do tema. Nos dizeres de Sen (2010, p. 09):

[...] vivemos igualmente em um mundo de privação, destituição e opressão extraordinárias. Existem problemas novos convivendo com antigos – a persistência da pobreza e de necessidades essenciais não satisfeitas, fomes coletivas e fome crônica muito disseminada, violação de liberdades políticas elementares e de liberdades formais básicas, ampla negligência diante dos interesses e da condição de agente das mulheres e ameaças cada vez mais graves ao nosso meio ambiente e à sustentabilidade de nossa vida econômica e social. [...] Superar esses problemas é uma parte central do processo de desenvolvimento.

A busca incessante por este desenvolvimento econômico e financeiro, representado pela industrialização e acúmulo incessante de riquezas, acabou por dividir o globo em países

desenvolvidos e países subdesenvolvidos, fazendo com que estes se voltassem integralmente ao alcance do patamar financeiro daqueles, estabelecendo, assim, um estado de constantes atritos políticos entre os dois “lados” do mundo, assim entendidos como desenvolvidos e subdesenvolvidos. A título de exemplo, o caos é visível quando se analisa a situação dos imigrantes, que fogem de seus países de origem, assolados por regimes autoritários, fome, violência, e tentam, a qualquer custo, abrigo em países que possam lhes oferecer o mínimo de que não dispunham.

A riqueza deve, portanto, ser um meio e não um fim. Conforme bem salienta Sen (2010, p. 29) “é sem dúvida inadequada adotar como nosso objetivo básico apenas a maximização da renda ou da riqueza, que é, como observou Aristóteles, “meramente útil e em proveito de alguma outra coisa.””, o que vai ao encontro da segunda definição de desenvolvimento dada por Furtado (2000), como sendo aquele processo em que há a busca pela satisfação das necessidades humanas, sendo este o modelo que se mostra mais adequado para superação dos problemas sociais encontrados no mundo. Nesse sentido,

O desenvolvimento tem de estar relacionado sobretudo, com a melhora da vida que levamos e das liberdades que desfrutamos. Expandir as liberdades que temos razão para valorizar não só torna nossa vida mais rica e mais desimpedida, mas também permite que sejamos seres sociais mais completos, pondo em prática nossas volições, interagindo com o mundo em que vivemos e influenciando este mundo (SEN, 2010, p. 29).

A interação social que dá origem aos relacionamentos interpessoais é complexamente formada por individualismos, instituições, normas e regras, rapidez na comunicação e na própria duração do contato (relacionamentos efêmeros), necessidades, desejos, hábitos, valores, conhecimentos, projetos de vida, sendo quase impossível determinar que o aspecto financeiro seja o único a merecer destaque quando o assunto é desenvolvimento.

Não se quer dizer com isto que seja necessário o abandono dos ideais relacionados ao desenvolvimento econômico, mas sim que se deve enxergar que além da acumulação de riqueza e do crescimento do produto interno bruto de um país, pois, por detrás de cifras e números, está o ser humano, suas escolhas e principalmente sua capacidade e liberdade para tanto, de forma que “a renda e a riqueza não são fins em si mesmas, mas meios para que as pessoas possam viver a vida que desejam” (ATLAS DE DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL, 2013). Marques (2017, s/n) explica que:

Essa postura teórica e prática implica a superação de um modo tradicional de conceber a riqueza material para adotar um modo mais coerente com a satisfação das necessidades humanas, de modo mais igualitário, sem

desprezo dos méritos e esforços individuais na construção e gozo do bem estar social. Essa nova postura equivale à ruptura, como já dito, de um paradigma normal e construção de outro, que possa subsidiar uma ciência de caráter mais revolucionário. [...] É óbvio que esse modo de conceber o desenvolvimento encontra dificuldades porque os paradigmas vigentes ainda estão impregnados de um modo tradicional de ver e conceber a riqueza em que predomina a mais valia e a usurpação do mais forte sobre o mais fraco.

Em outras palavras, a transição desta mentalidade econômica ligada ao desenvolvimento para uma mentalidade com foco no ser humano e suas necessidades não é um processo rápido e fácil, pelo contrário, trata-se de um longo caminho a ser percorrido, que encontra, por exemplo, obstáculos culturais. Acerca destes, Sen (2010, p. 321), escreve que “em uma sociedade democrática, o debate cultural influencia fortemente as políticas econômica e social, se não em curto prazo, com certeza em médio prazo.”, bem como que

É necessário ligar sistematicamente, umas às outras, as ações das políticas econômicas, sociais e culturais. Em um modelo de desenvolvimento integrado, a cultura pode constituir um meio muito poderoso para reforçar tudo o que pode ser feito no campo social. [...] Se políticas culturais ativas são implementadas, com forte respaldo público e orientadas para amplos setores desfavorecidos, a cultura constitui um caminho rumo à inclusão que reforça os demais caminhos (SEN, 2010, p.328).

Trata-se de buscar uma visão integrada do desenvolvimento, sem reduzi-lo à questões meramente econômicas, mas sim, integrar em seu conceito e prática, questões de extrema relevância social. Ora, se o local, região, país, mundo é composto por pessoas, e são essas pessoas as grandes responsáveis pela produção de bens para seu próprio consumo e manutenção da vida na terra, não há lógica em desconsiderar suas necessidades, ditadas por seus valores culturais e éticos, no processo de desenvolvimento.

Parafraseando Sen (2010), ao discorrer sobre os trabalhos de Humberto Maturana, em seu livro intitulado “As pessoas em primeiro lugar – a ética do desenvolvimento e os problemas do mundo globalizado”, o ser humano foi feito para o amor, para a igualdade, justiça, solidariedade e desenvolvimento de sua cultura, não para única e exclusivamente bens, os quais apenas são meios de potencializar as formas de satisfação de suas necessidades básicas. O texto bíblico nos remete a esta conclusão:

Ainda que eu falasse as línguas dos homens e dos anjos, e não tivesse amor, seria como o metal que soa ou como o sino que tine. E ainda que tivesse o dom de profecia, e conhecesse todos os mistérios e toda a ciência, e ainda que tivesse toda a fé, de maneira tal que transportasse os montes, e não tivesse amor, nada seria. E ainda que distribuísse toda a minha fortuna para sustento dos pobres, e ainda que entregasse o meu corpo para ser queimado, e não tivesse amor, nada disso me aproveitaria (1 Coríntios 13:1-3).

É o amor pelo próximo, em sentido amplo, que faz com que políticas econômicas sejam elaboradas com vistas à satisfação das necessidades humanas, que faz com que as diferenças culturais sejam valorizadas quando de sua aplicação e é o amor que faz com que valores e princípios sejam o guia de governantes e da população, fazendo com que, via de exemplo, a corrupção seja repudiada por todos, e não considerada como um sinal de esperteza do mais forte sobre o mais fraco.

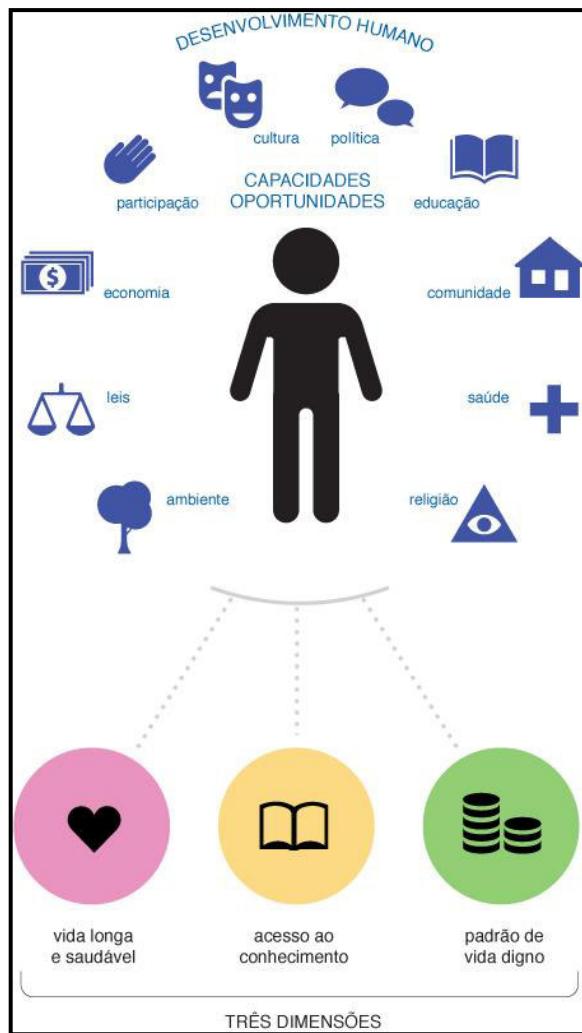
Apenas para argumentar, o desenvolvimento na perspectiva do ser humano ou o Desenvolvimento Humano pode ser visto como um processo, um caminho a ser trilhado, e não como um ponto de chegada pré-determinada, algo fixado de forma definitiva. Alguns obstáculos, denominados pelo autor supra como paradigmas vigentes ainda impregnados de um modo tradicional de ver e conceber a riqueza, tais como o obstáculo cultural, ainda impede que este processo seja mais célere, pois ainda há a crença no individualismo, no poder do dinheiro como única forma de bem estar, de ser aceito no seio social.

Não outra é a proposta da Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento da Organização das Nações Unidas quando reconhece, em seus dois primeiros artigos, que o desenvolvimento “é um processo econômico, social, cultural e político abrangente, que visa ao constante incremento do bem-estar de toda população e de todos os indivíduos com base em sua participação ativa, livre e significativa no desenvolvimento e na distribuição justa dos benefícios dai resultantes”, reconhecendo, ainda, que a pessoa humana é o sujeito central desse processo (DECLARAÇÃO SOBRE O DIREITO AO DESENVOLVIMENTO, ONU, 1986). Nesse sentido,

O desenvolvimento humano complementa, assim, a realização dos direitos humanos através de uma atenção contínua às interligações entre objectivos, prioridades e compensações estratégicas. Esta força complementar do desenvolvimento humano reside na resposta a contextos diferentes e evolutivos, na identificação de barreiras ao progresso humano e oportunidades para sinergias e no estímulo de soluções locais (PNUD, 2010, p. 19).

O que de fato é o Desenvolvimento Humano está no esquema abaixo, que facilita a compreensão deste processo:

**Figura 1 – Desenvolvimento Humano**



**Fonte:** Atlas do Desenvolvimento Humano, 2013

Entende-se que o Desenvolvimento Humano é um processo de ampliação das liberdades do indivíduo, relacionados às suas oportunidades de escolher e construir a vida que deseja ter, com a integral satisfação de suas necessidades essenciais. Este processo de expansão inclui aspectos de participação social, políticos, legais, religiosos, comunitários, relacionados à saúde, meio ambiente, economia e educação, elementos necessários para garantir ao indivíduo um leque de oportunidades dentro de um ambiente propício para que cada pessoa possa exercer seu potencial pleno.

O Desenvolvimento Humano é, portanto, centrado nas pessoas e na ampliação de seu bem estar, entendido “não como o acúmulo de riqueza e o aumento da renda, mas como a ampliação [...] das escolhas e da capacidade e da liberdade de escolher. [...] a renda e a riqueza não são fins em si mesmas, mas meios para que as pessoas possam viver a vida que desejam.” (ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL, 2013).

Este desenvolvimento, medido por meio do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), desdobra-se em três dimensões. A primeira delas é a da vida longa e saudável (longevidade), fundamental para uma vida plena, já que, sem acesso à saúde de qualidade não há como se falar em Desenvolvimento Humano. O indivíduo apenas consegue exercer suas capacidades e oportunidade se goza de saúde física e mental. A segunda dimensão diz respeito ao acesso ao conhecimento (educação), pois, sem educação o indivíduo não consegue exercer plenamente suas liberdades individuais, autonomia e auto estima, sendo essencial para que possa decidir, escolher, o caminho a seguir rumo a seu futuro. Já a terceira dimensão é voltada ao padrão de vida (renda), entendida apenas como um meio para o alcance de fins maiores, considerando que sua ausência pode limitar as oportunidades da vida do indivíduo.

Na percepção apresentada o Desenvolvimento Humano é construído a partir das liberdades humanas, consideradas como seu fim primordial e principal meio, que se sintetizam em uma liberdade fundamental do indivíduo em ter condições de satisfazer todas as suas necessidades básicas, tais como, alimentação, saúde, lazer, expressão, dentre outras. Nessa perspectiva, ser desenvolvido não é sinônimo de ser rico, pois o conceito de desenvolvimento não se limita a questões meramente econômicas, o que significa dizer que este processo deve ter como objetivo principal o ser humano. As reflexões apresentadas permitiram a introdução e a contextualização do tema na proposta da pesquisa, motivo pelo qual se passa da proposta de Desenvolvimento à Escala Humana relacionada à mediação de conflitos.

#### **4.2 Desenvolvimento à Escala Humana: desenvolvimento, necessidades e satisfatores das necessidades humanas fundamentais**

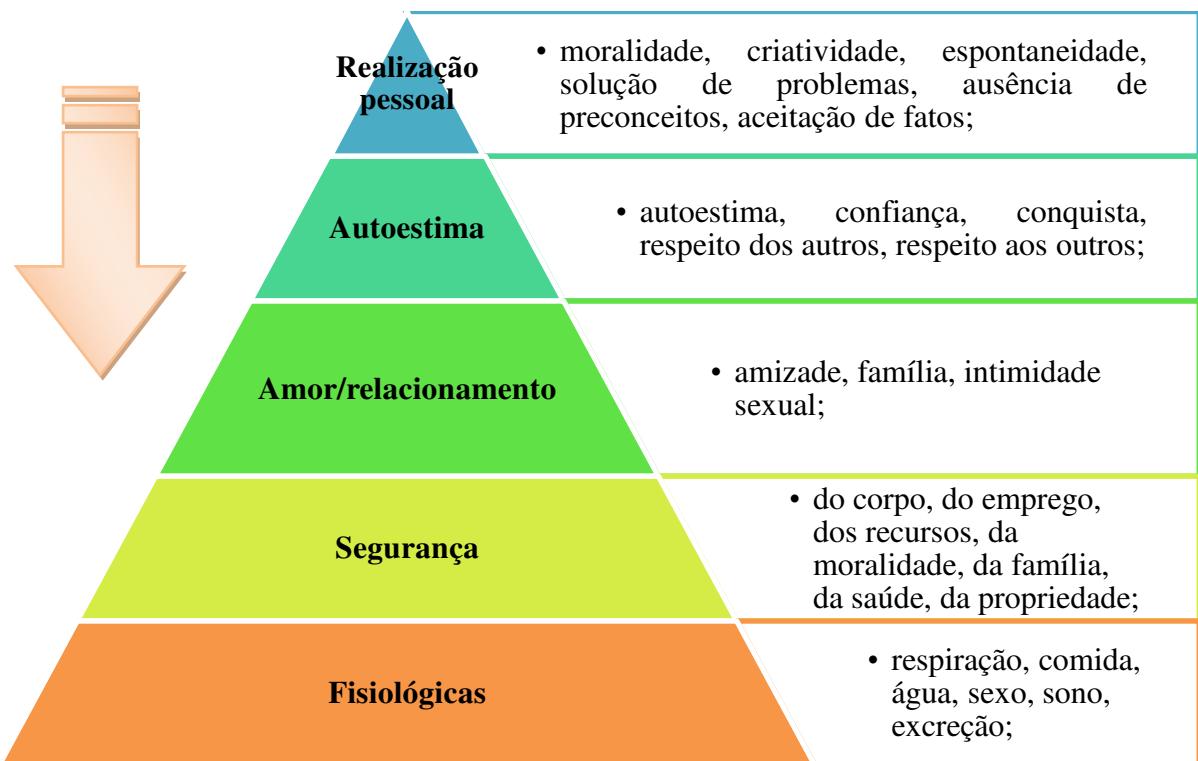
O ser humano é um ser social por natureza, por isso está em constante interação consigo mesmo e com o próximo. Nestas trocas cotidianas, o homem expressa suas necessidades por meio de seus interesses e sentimentos. Assim, saber identificar quais são estas necessidades aparentes em um contexto relacional é de extrema relevância quando o assunto é resolução de conflitos e Desenvolvimento Humano.

Acerca do assunto, Rosemberg (2006) explica que é frequente a confusão entre o que é necessidade e o que é sentimento. Segundo o autor, sentimentos denotam como o indivíduo se sente em relação a algo ou alguém que observa. Já as necessidades são os desejos, os interesses do indivíduo que culminam nos sentimentos. Assim, Nunes (2016, p. 163) resume

que “necessidades > emoções > sentimentos.”, demonstrando a importância das necessidades nas relações em sociedade.

Abraham Maslow (1954) em seu estudo sobre as necessidades humanas discorre sobre a hierarquia existente entre tais necessidades, denominada pelo autor de hierarquia dos motivos humanos, segundo a qual uma necessidade, tão logo satisfeita, passa a ser substituída por outra mais importante na hierarquia, até que todas estejam satisfeitas. Em ordem decrescente de importância e alocadas dentro de uma pirâmide de sobrevivência, o autor posiciona na base da estrutura as necessidades fisiológicas, após, segurança, amor/relacionamentos, autoestima e realização pessoal, sendo esta última considerada a de menor grau de relevância na escala do autor, ilustrada da seguinte forma:

**Figura 2 – Pirâmide de sobrevivência de Maslow**



**Fonte:** Elaboração própria – adaptado de Maslow (1954)

Para a teoria em análise, apenas quando satisfeitas as necessidades fisiológicas do indivíduo é que as necessidades de segurança passam a exercer força motivadora no indivíduo e subsequentemente até que todas as necessidades tenham sido satisfeitas. Conforme se posiciona Costa e Costa (2015, p. 190): “A configuração hierarquizada da necessidade humana pode sugerir certa escala de prioridades, o que, talvez, possa dar certa primazia às políticas ou às ciências que façam frente às necessidades fisiológicas, que dão

sustentabilidade às demais.”. Porém, entender as necessidades em graus de hierarquia pode deixar de lado a satisfação de necessidades imediatas do indivíduo, e, partindo para a seara da resolução de conflitos, tal proceder distancia as partes da resolução adequada aos seus interesses.

De outro modo, Max-Neef, Elizalde e Hopenhayn (1998) em sua Teoria das Necessidades Humanas, com o objetivo de romper com os paradigmas existentes acerca do desenvolvimento, apresenta uma teoria para o desenvolvimento, compreendido à escala humana, ou seja, voltado para a satisfação das necessidades humanas básicas, assim entendidas como poucas, finitas, e passíveis de classificação, apresentando, também, os satisfatores destas necessidades, deixando para trás o antigo pensamento de que estas necessidades são infinitas e analisando o desenvolvimento a partir das pessoas, e não mais a partir dos bens e riquezas.

O Desenvolvimento à Escala Humana traduz-se em um novo modo de pensar a realidade, enxergando as pessoas e seus modos de viver e encarar a realidade que as cerca de uma forma distinta da convencional, ou seja, orientado pela satisfação de suas necessidades básicas, consideradas pelos autores como finitas e de igual nível de importância, classificando-as em nove necessidades básicas, quais sejam: i) subsistência; ii) proteção; iii) afeto; iv) entendimento; v) participação; vi) ócio; vii) criação; viii) identidade; e, xi) liberdade, as quais juntas formam o sistema das necessidades, subdividido em subsistema das necessidades, dos satisfatores e dos bens.

Para os autores, as necessidades humanas mudam com a evolução da espécie humana a um ritmo lento, porém, por fazerem parte desta evolução, conclui-se que de fato são universais, trilhando um caminho único. Já os satisfatores possuem uma trajetória dupla, pois, além de se modificarem ao longo da história, se diversificam de acordo com as culturas e as circunstâncias, ou seja, de acordo com o ritmo das distintas histórias.

No que se referem aos bens, estes possuem um trajetória tripla, modificando-se de acordo com o contexto e também de acordo com as culturas, dentro das quais se diversificam nas diversas camadas sociais que compõem as sociedades que deles fazem uso. Portanto, as necessidades humanas fundamentais são atributos essenciais que se relacionam com a evolução; os satisfatores são formas de ser, ter, fazer e estar que se relacionam com estruturas; e, os bens são objetos que se relacionam com estruturas.

No que se refere ao subsistema dos satisfatores, é pertinente destacar que podem ser de cinco tipos, a saber: i) violadores ou destrutores; ii) os pseudo-satisfatores; iii) os satisfatores inibidores; iv) os satisfatores singulares; e, v) os satisfatores sinérgicos. O primeiro deles, ao

serem utilizados com a intenção de satisfazer uma determinada necessidade, não apenas aniquilam a possibilidade de sua satisfação em prazo mediato, mas também impossibilitam, por seus efeitos colaterais, a adequada satisfação de outras necessidades. Já os pseudo-satisfatores estimulam a falsa sensação de satisfação de uma determinada necessidade, podendo, em determinadas situações, aniquilar, em prazo mediato, a possibilidade de satisfazer a necessidade que originalmente apontam, motivo pelo qual geralmente são induzidos por propagandas, publicidade e outros meios de persuasão.

No que tange aos satisfatores inibidores, estes pelo modo como satisfazem determinada necessidade, dificultam as possibilidades de satisfação de outras necessidades, pois emanando de hábitos arraigados. Por sua vez, os satisfatores singulares apontam para a satisfação de apenas uma necessidade, sendo neutros a respeito de outras necessidades. Por fim, os satisfatores sinérgicos, em razão da forma como satisfazem uma necessidade determinada, estimulam e contribuem para a satisfação simultânea de outras necessidades. São contra hegemônicos, revertendo pensamentos dominantes.

As primeiras quatro categorias de satisfatores apontadas revelam-se como satisfatores impostos, ritualizados e institucionalizados, ou seja, exógenos à sociedade civil, assim entendida como uma comunidade de pessoas livres, capazes de traçar seus próprios projetos de vida em comum. Já a última categoria, dos satisfatores sinérgicos, revela o futuro de processos libertadores, produtos de atos de vontade que impulsionam a comunidade de “baixo para cima”, sendo então, satisfatores endógenos. Neste contexto, um dos principais propósitos do Desenvolvimento a Escala Humana é estimular processos emanados de “baixo para cima”, por meio da transição do tradicional modelo de geração de satisfatores exógenos para a sociedade civil.

Importante destacar que a Teoria das Necessidades Humanas pode ser classificada como uma teoria *para* o desenvolvimento, pois, levando-se em consideração que as políticas econômicas desenhadas por economistas afetam toda a sociedade, não mais se pode aceitar que a única preocupação destes seja a econômica. Assim o desafio levantado pelos autores não é apenas enfrentar os problemas postos, mas também, enfrentar a tremenda magnitude e complexidade destes problemas, o que exige um enfoque transdisciplinar.

Nos obliga a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus procesos, de una manera distinta a la convencional. Del mismo modo, una teoría de las necesidades humanas para el desarrollo, debe entenderse justamente en esos términos: como una teoría *para el desarrollo* (MAX-NEEF, ELIZALDE e HOPENHAYN, 1998, p. 38).

Este enfoque dado ao desenvolvimento implica na troca do pensamento econômico dominante, bem como na revisão profunda do conceito de eficiência, há muito entendida como elevada produtividade de bens, associada pela conversão do trabalho em capital, formalização das atividades econômicas e incorporação indiscriminada de tecnologias de ponta, tudo visando à maximização das taxas de crescimento.

Em sentido oposto, o Desenvolvimento à Escala Humana não exclui as metas convencionais de crescimento econômico a fim de que todas as pessoas possam ter um acesso digno a bens e serviços, porém, visando o próprio processo de desenvolvimento, de forma que as necessidades humanas fundamentais possam ser satisfeitas desde o início e durante todo o processo. A realização das necessidades não é a meta, mas sim o motor para o próprio desenvolvimento. Esta proposta tem êxito na medida em que seja capaz de estimular de forma permanente a geração de satisfatores sinérgicos, categoria na qual o método da mediação de conflitos se amolda com perfeição.

#### **4.3 Mediação de conflitos como satisfator sinérgico das necessidades humanas básicas e o mediador como agente de Desenvolvimento Local**

Conforme já exposto, os conflitos são inerentes ao ser humano, sejam eles conflitos pessoais ou conflitos interrelacionais, estes últimos mais interessantes à seara do Direito, sendo histórica e culturalmente atribuído ao Poder Judiciário grande parcela do ônus de oferecer uma solução considerada satisfatória e justa àqueles conflitos que “batem às suas portas”. Esta solução vem por intermédio de um processo judicial, permeado por burocracias e exigências técnicas que ofuscam o ser humano existente por detrás de petições e manifestações processuais e culminam, via de regra, em decisões sem eficácia, situação bem descrita pelo jargão popular: “ganhou mais não levou”, culminando em milhões de processos parados, execuções frustradas e vidas destroçadas.

Apenas para argumentar e respeitadas às devidas e não raras exceções, ainda é notória a despreocupação, por parte dos magistrados, membros do Ministério Público e serventuários da justiça, com a vida humana existente por detrás das petições redigidas pelos profissionais advogados, os quais, por sua vez extremamente contaminados por uma visão de combate, estimulam o litígio entre as partes, preocupados tão somente em “ganhar a causa” a qualquer custo, posto que somente assim, seu cliente irá valorizá-lo e procurá-lo em caso de novo conflito.

Nessa esteira, o lapso temporal existente entre a propositura da demanda judicial e seu final julgamento é demasiadamente longo, fazendo com que as partes se desgastem e criem entre si um sentimento de vingança, quando então laços de amizade são quebrados e substituídos por laços de inimizade, e, neste ínterim, o processo judicial perde seu objeto, a satisfação das partes já não tem mais sentido e o provimento de urgência perde seu caráter emergencial. Assim, por este e outros motivos, a legislação processual civil do ano de 2015, trouxe em seu bojo ditames incentivando a autocomposição por meio das técnicas de conciliação e mediação já mencionadas nesta pesquisa, seja no processo judicial ou fora dele.

No entanto, conforme já narrado, o método da mediação, não obstante os esforços dos Conselho Nacional de Justiça e de estudiosos no assunto, vem perdendo seu objetivo de pacificação das relações sociais, passando a ser desacreditado por aqueles que passam pela experiência de uma “audiência” de mediação dentro do procedimento judicial, e pelos operadores do direito, que atribuem a esta audiência a demora ainda maior dos processos. Certamente que o compromisso e a seriedade de mediadores comprometidos com a causa deve ser salientada e aplaudida, visto que, em razão disto, os conflitos mediados por eles são pacificados, com a consequente manutenção dos relacionamentos pré-existentes entre os conflitantes.

Aliás, o mediador comprometido com a causa da mediação, ao atuar no restabelecimento do diálogo perdido entre os mediados, ouvindo e identificando seus reais interesses, interesses e necessidades, ocupa papel de Agente de Desenvolvimento Local, impulsionando a criação de redes locais de resolução de conflitos que fortalecem as relações sociais no local (grifo nosso). Conforme explica Costa (2013, p.39),

O foco do Mediador ou do Agente sempre estará apontado para o futuro no sentido de não permitir um espiral de conflito se deixar as partes compreenderem umas com as outras, o que é melhor para elas. Essa legítima equiparação entre mediador e agente de desenvolvimento local dá-se principalmente pelo fato de que atuará de dentro para fora, como força motriz de natureza endógena, a serviço dos pares da comunidade. Haverá com isso uma clara sinergia em prol da comunidade, tanto no sentido amplo quanto estrito.

A equiparação entre o mediador e a figura do Agente de Desenvolvimento Local é possível também quando se analisa o processo de implementação do método em todo território nacional. Tal processo teve início no ano de 2010, quando o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução nº 125/2010, por meio da qual fora criada a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário,

instituindo o método da mediação como um meio alternativo para a resolução destes conflitos, porém, esta imposição, que agravou-se com a vigência, em meados do ano de 2015, do denominado Novo Código de Processo Civil, acabou por desviar a mediação de seus princípios de pacificação, já que tudo aquilo que é imposto sem a análise de cada local em específico, acaba fadado ao fim.

Nesse diapasão, o mediador pode, conhecendo a realidade de cada local onde atua, em especial e com foco na mediação extrajudicial, atuar como força endógena local, ao reverso da força exógena estatal, impulsionando e empoderando determinada comunidade a resolver seus conflitos da forma como melhor atenda a seus valores e princípios historicamente adquiridos, contribuindo, assim, para o Desenvolvimento Local (grifo nosso), que, na concepção de Ávila (2001, p. 75-6),

[...] implica a formação e educação da própria comunidade em matéria de cultura, capacidades, competências e habilidades que permitam a ela mesma, evidentemente com a ajuda de todos os agentes e fatores externos – e não o inverso –, agencie e gerencie todo o processo de desenvolvimento da respectiva localidade [...] ao invés de apenas ‘participar’ de propostas ou iniciativas de desenvolvimento que lhe venham de fora. O *desenvolvimento local* só se configurará como autêntico se resultar dos dinamismos e ritmos do progresso cultural da comunidade que cobra a localidade a que se refere, inclusive no que respeita saber como discernir e implementar o saudável desenvolvimento que se compatibilize com suas peculiaridades e catalise suas potencialidades.

Nessa linha de raciocínio, ao participar de um procedimento bem feito de mediação, o indivíduo passa a entender que é capaz de solucionar seus próprios problemas, sem ter que submetê-los ao Poder Judiciário. Via de consequência, ainda que de forma lenta, a cultura de litígio passa a ser substituída pela cultura da pacificação social, na medida em que o indivíduo entende que resolver um conflito sem a perda de relacionamentos sociais lhe é mais benéfico do que uma sentença procedente. Além disso, a utilização do método em comunidades escolares, comunidades religiosas e demais comunidades, respeitando-se as peculiaridades de cada uma delas, contribui para o fortalecimento da cultura, capacidades, competências e habilidades de cada um dos componentes do grupo, que passa a ser mais coeso e unido na luta por seus ideais e objetivos. Assim, o mediador pode ser caracterizado como agente de Desenvolvimento Local.

Feitas tais considerações, o desafio não é somente enfrentar conflitos impondo soluções por meio da subsunção dos fatos às normas, mas sim enfrentar problemas de caráter complexo, que não comportam soluções incompletas e insatisfatórias, ditadas por métodos

reducionistas, que tratam o conflito social como algo simples de ser pacificado, quando na verdade, se tem em vista o ser humano, o reconhecimento de sua multidimensionalidade pode ser fator decisivo. Nunes (2016, p. 157) entende que

A plena consciência dessa complexidade nos torna mais humanos e nos ajuda a compreender as vicissitudes da vida, num conjunto de fatos reais, interconectados e interdependentes, próprios da complexidade. Permite-nos entender as alternâncias e contrastes da nossa existência, marcada por desafios, possibilidades, erros, conflitos, crises e momentos constantes; nos induz a aprimorar as relações conosco mesmos, com as contínuas transformações internas, e com os demais, nas relações familiares e sociais.

Quer-se dizer com isto que “o homem é ao mesmo tempo físico, biológico, psíquico, socioeconômico, cultural, histórico e ambiental” (NUNES, 2016, p. 156), motivo pelo qual a atuação do mediador deve ser pautada pela busca das denominadas por Costa e Costa (2015) de questões mediáveis, identificadas pelas necessidades do indivíduo, muitas vezes não explicitadas em um primeiro momento, mas que vem à tona quando do trabalho do mediador/agente de Desenvolvimento Local.

Como se vê, imprescindível para o mediador mostra-se a compreensão adequada das questões mediáveis, que trata grosso modo das necessidades das partes submetidas ao contexto conflituoso e que, para fins de trabalho e aplicação das principais técnicas, convém a decomposição das necessidades de cada uma das partes em reais interesses e sentimentos (conteúdos latentes/invisíveis) e em posições e emoções (conteúdos aparentes/visíveis). (COSTA e COSTA, 2015, p. 197).

Conforme dito alhures, o método da mediação tem como foco a pessoa e não o conflito, de forma que prima pela manutenção dos relacionamentos preexistentes a este, trabalhando sentimentos, emoções e necessidades que, em regra, não se revelam em processos judiciais. A celebração de acordo não é o objetivo principal do método, e sim a pacificação do conflito, que pode ser apresentado ao judiciário já amortecido do impacto causado pelas percepções negativas do mesmo pelas partes envolvidas, razão pela qual, a luz da já mencionada Teoria das Necessidades Humanas, o método da mediação se amolda perfeitamente à categoria de satisfator sinérgico das necessidades humanas.

Oportuno, neste quesito, colacionar os dizeres de Elizalde (2000, p. 56) acerca das necessidades e seus satisfatores:

La situación obliga a repensar el contexto social de las necesidades humanas de una manera radicalmente distinta de como ha sido habitualmente pensado por planificadores sociales y por diseñadores de políticas de desarrollo. Ya no se trata de relacionar necesidades solamente con bienes y servicios que

presuntamente las satisfacen; sino de relacionarlas además con prácticas sociales, formas de organización, modelos políticos y valores que repercuten sobre las formas en que se expresan las necesidades.

Da mesma forma, o desenvolvimento se refere às pessoas e não aos objetos, de forma que medido pela satisfação destas no local que escolheram para se instalar e desenvolver suas potencialidades, e não pela quantidade de bens que acumulam durante sua existência. Mais uma vez as lições de Max-Neef, Elizalde e Hopenhayn (1998) se mostram pertinentes, como se vê:

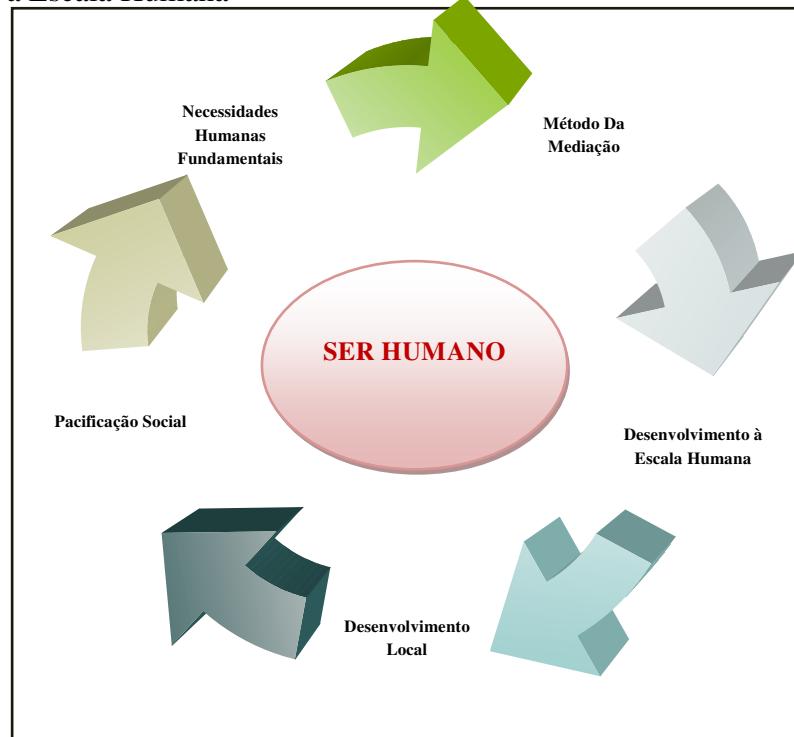
La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes. Por ello las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en que las mismas se interrelacionan e interactúan. Simultaneidades, complementariedades y compensaciones (trade-offs) son características de la dinámica del proceso de satisfacción de las necesidades.

Sendo assim, o método da mediação tem o potencial de pacificar o conflito a ele submetido, o que não implica necessariamente a formalização de um acordo, e, ao mesmo tempo, atua fortalecendo ou restabelecendo os relacionamentos pré-existentes à lide, o que culmina no fortalecimento social e empoderamento da comunidade que dele se utiliza.

Em síntese, o método da mediação, tendo como foco o ser humano e por intermédio do mediador, busca, por meio de técnicas relacionadas à comunicação, encontrar quais as necessidades ocultas por detrás da posição fixa exarada pelas partes quando imersas em um contexto conflituoso, para, assim, satisfazer estas necessidades, o que não ocorre quando o conflito é submetido à apreciação do Poder Judiciário.

Consequentemente, o método configura-se como satisfator sinérgico das necessidades humanas básicas, nos moldes delineados na já mencionada Teoria das Necessidades Humanas, contribuindo, assim, para o Desenvolvimento à Escala Humana, no qual o ser humano é a principal preocupação, deixando de lado teorias passadas que colocavam o desenvolvimento econômico como principal medida do desenvolvimento. Ao priorizar-se o ser humano no processo de desenvolvimento, a partir de medidas que buscam usar e estimular as capacidades e potencialidades de cada indivíduo passa-se a trilhar o caminho do Desenvolvimento Local em busca da pacificação social, assim entendida não apenas como resolução processual de demandas, mas sim como a satisfação das necessidades humanas que, não satisfeitas, culminaram em um conflito, e podem ser satisfeitas por meio do método da mediação, conforme diagrama abaixo colacionado:

**Figura 3 – Ciclo da mediação como fator de Desenvolvimento à Escala Humana**



**Fonte:** elaboração própria

Por derradeiro, como bem esclarece Marques (2013, p.88) “em realidad no se podría hablar de desarrollo local en el caso de que en esta dimensión no estuviesen contempladas las necesidades del ser humano”. No mesmo sentido Le Bourlegat *in* editorial da Revista INTERAÇÕES, v.2, n.3, set.2001:

A capacidade de interação solidária dos seres humanos, tanto entre si quanto com a natureza, assim como o conhecimento, transformam-se em verdadeiros desafios ao raciocínio, com vistas ao estabelecimento de uma nova ordem capaz de preservar a integridade da vida. A otimização de energias pelo processo de interação social e a criatividade na produção do conhecimento assumem-se como verdadeiros objetivos para a era incerta e insegura que ora atravessa a humanidade.

A frequente evolução das relações sociais e dos conflitos que lhes são inerentes exige atenção especial tanto da academia quanto do operador do direito que diariamente lida com conflitos. A visão unidimensional do homem e o pensamento linear do que apenas a via judicial é hábil à oferecer uma solução justa a estes conflitos não mais se amolda à realidade.

É importante “rehumanizar” o homem, preocupar-se com o outro, colocar-se em seu lugar e entender sua dor. Em linhas gerais é este o objetivo da mediação que culmina a real pacificação social e, na medida em que se preocupa com o ser humano, contribui para o Desenvolvimento Humano e Local, como uma ação endógena que, a princípio, pode se

mostrar como de impossível concretização, mas, a longo prazo, com paciência e persistência, pode ser o futuro da resolução de conflitos.

Para finalizar o presente tópico, vale consignar o quadro de convergência entre o Desenvolvimento Local e o Método da Mediação de Conflitos, proposto originalmente por Oliveira, Sambuichi e Silva (2013), e tem por objetivo apresentar os indicadores do Desenvolvimento Local e da mediação de conflitos, observando a convergência ou divergência dos indicadores apontados.

**Quadro 2** – Convergências entre o Desenvolvimento Local e a Mediação

Indicadores	CONVERGÊNCIAS	
	Desenvolvimento Local	Mediação de Conflitos
<b>Capacidades – Competências - Habilidades</b>	Características básicas dos indivíduos que promovem mudanças na dinâmica desenvolvimentista	A atuação do mediador, utilizando das técnicas comunicacionais, tem o objetivo de empoderar o indivíduo, a fim de que ele perceba suas capacidades e potencialidades de resolver seus próprios problemas. Além disso, o foco nas necessidades humanas faz com que o método promova o desenvolvimento à escala humana.
<b>Colaboração de agentes externos</b>	Dependência inicial de agentes externos para colaborar no processo de desenvolvimento	A imposição “de cima para baixo” de formas institucionalizadas de resolução de conflitos acabou por desvirtuar o método da mediação de seus fins iniciais. A mediação, como uma ação endógena “de baixo para cima”, conta com a participação dos indivíduos componentes de determinada comunidade, impulsionando a coesão social e o desenvolvimento humano.
<b>Protagonismo individual e coletivo</b>	A teoria do DL aborda a importância da capacidade individual e coletiva do indivíduo ou da comunidade para desabrochar estratégias de desenvolvimento	O conflito é inerente ao convívio em sociedade, logo, emerge a importância das formas de sua resolução para o desenvolvimento. Na mediação, prioriza-se o indivíduo, suas capacidades e habilidades, com vistas à pacificação social e manutenção dos relacionamentos pré-existentes ao embate, o que reflete no âmbito coletivo.
<b>Perspectiva de construção social</b>	A dinâmica da construção social é a principal contribuição de um desenvolvimento com características endógenas	Em especial na mediação extrajudicial, realizada no âmbito de comunidades (escolares, religiosas, etc), verifica-se a construção “de baixo para cima”, de um sistema eficaz de resolução de conflitos.
		As formas de resolução de conflitos de uma sociedade refletem os ideais defendidos pelos indivíduos que a

<b>Fatores históricos e culturais</b>	Os traços culturais e históricos de uma comunidade, região, cidade ou país são determinantes para o desenvolvimento	compõem, suas percepções sobre si mesmos, bem como a qualidade de seus relacionamentos com as outras. A transição da cultura da sentença para a cultura da pacificação social é um caminho que já começou a ser trilhado e pode, se seguido corretamente, culminar em desenvolvimento local e humano.
---------------------------------------	---	---

**Fonte:** OLIVEIRA, SAMBUICHI e SILVA (2013). Adaptado

Com relação aos indicadores apontados, verifica-se que há convergência direta entre o método da mediação e o Desenvolvimento Local. Ao se considerar o conflito como um fenômeno positivo inerente ao homem e às relações em sociedade, as formas utilizadas para sua resolução passam a ter grande importância neste contexto. A mediação de conflitos é propulsora do Desenvolvimento Local na medida em que o mediador, na posição de agente de Desenvolvimento Local, atua fortalecendo o indivíduo, ou seja, empoderando-o, para que este possa compreender suas capacidades e habilidades de lidar com seus próprios problemas sem ter que submetê-los à apreciação do Poder Judiciário.

As redes de resolução de conflitos que podem ser formadas com o correto uso da mediação mostram-se como fatores endógenos de desenvolvimento, que dependem de evoluções culturais para firmarem-se no contexto das relações social, pois, na medida em que aqueles indivíduos que dela se utilizam na resolução de seus conflitos passam a perceber que o sistema estatal não é o único meio de se alcançar uma solução, e assim, a cultura do litígio, lentamente abre espaço para a cultura de pacificação social, na qual o ser humano é o centro das atenções, e não apenas a formalização de um acordo sem eficácia prática.

## 5 PERCEPÇÕES ACERCA DA MEDIAÇÃO SOB A ÓTICA DA ANÁLISE CRÍTICA DO DISCURSO

*[...] O essencial é saber ver,  
Saber ver sem estar a pensar,  
Saber ver quando se vê,  
E nem pensar quando se vê  
Nem ver quando se pensa.  
Mas isso (tristes de nós, que trazemos a alma vestida!),  
Isso exige um estudo profundo,  
Uma aprendizagem de desaprender...*  
(Fernando Pessoa, 1974, p. 217)

No presente tópico da pesquisa, relacionado à etapa da pesquisa de campo, foram realizadas entrevistas com profissionais das mais diversas áreas do conhecimento, dentre elas aquelas relacionadas à saúde, tais como médicos e psicólogos, relacionados à seara jurídica, como promotores, juízes e advogado atuantes, bem como com professores, comerciantes e mediadores de conflitos a fim de que, com o resultado obtido, fosse possível delinear as percepções destes profissionais acerca do método em questão como fator de Desenvolvimento à Escala Humana.

É importante observar que as entrevistas realizadas permitiram, ainda, a colheita da história oral e de vida de cada ator social que tem contato profissional direto com o método da mediação como forma de resolução de conflito, o que facilita a compreensão do significado, expectativas e conceitos pessoais sobre o método, áreas de maior utilização, se vem sendo aplicado da forma correta no âmbito judicial e extrajudicial e entraves na efetivação do mesmo como forma de pacificação social.

Nessa esteira, a princípio, pretendia-se a entrevista de 12 (doze) profissionais multidisciplinares, visando, com isto, coletar o discurso de duas pessoas em cada função escolhida. Entretanto, no decorrer da pesquisa de campo, alguns profissionais procurados negaram-se a participar, dentre outros motivos, pela grande carga de trabalho acumulada, caso de duas juízas, enquanto outros prontificaram a participar do trabalho, mas não mais entraram em contato com esta pesquisadora, que acabou por desconsiderar suas participações em razão do tempo para entrega final da dissertação, tais como uma psicóloga, um médico, um magistrado e um promotor de justiça.

Assim, foram entrevistados oito profissionais, sendo dois deles mediadores e professores (E1 e E3), um promotor de justiça (E2), uma educadora de jovens (E4), um médico (E5), um comerciante (E6), um juiz (E7) e um professor e advogado atuante (E8),

todos envolvidos direta e indiretamente com a resolução de conflitos sociais cotidianos. Tais profissionais foram escolhidos pelo critério objetivo de maior contato profissional com pessoas, em ambientes propícios ao surgimento de conflitos interpessoais, como hospitais, comércio e escolas, bem como por trabalharem diretamente com a mediação, judicial e extrajudicial, seja na prática desta, seja como formadores de novos mediadores nos moldes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

A análise dos discursos coletados foi realizada sob a ótica da Análise Crítica do Discurso na relação existente entre sociedade, discurso e cognição, formulada por Teun Van Dijk (1999, 2008, 2013). Em suas análises, o autor propõe a linha sócio cognitivista da ACD baseada na tríade: discurso, cognição e sociedade, pois de acordo com a sua linha de pensamento é impensável uma teorização social sem os aspectos cognitivos, pois ambas estão em relação constitutivas.

### **5.1 A análise crítica do discurso (ACD) na ótica de Teun Van Dijk**

A análise crítica do discurso, ora ACD, trata de uma perspectiva crítica de produção do conhecimento que leva em consideração as experiências multidisciplinares nas complexas relações entre as estruturas discursivas e os problemas sociais. Na perspectiva de Van Dijk (2013) a ACD deve ser tratada na interface sociocognitiva entre o discurso, a sociedade e a cognição.

Tendo enfatizado a necessidade de uma abordagem multidisciplinar para ACD, ampla e orientada para a resolução de problemas, limito a tarefa ao domínio definido pelo triângulo discurso – cognição – sociedade. Sendo essa uma mera definição, sujeita a ser interpretada de forma equivocada, devo salientar que entendo o significado de “discurso” de forma ampla, ou seja, como “evento comunicativo”, incluindo a interação conversacional, a modalidade escrita da língua, bem como a expressão corporal, facial, diagramação do texto, imagens e qualquer outra “semiose” ou forma multimodal de significação. Semelhantemente, “cognição” envolve tanto a pessoal quanto a social, crenças, objetivos, avaliações e emoções e qualquer outra estrutura “mental” ou da “memória”, como as representações ou os processos envolvidos no discurso e na interação. E, finalmente, ‘sociedade’ significa a inclusão, tanto do nível local ou micro tais como as interações interpessoais, quanto dos níveis mais altos como as estruturas sociais e políticas, definidas em termos variados como grupos, relações de grupos (como dominância ou desigualdade), movimentos sociais, instituições, organizações, processos sociais, sistemas políticos até as estruturas mais abstratas das sociedades e das culturas (VAN DJIK, 2013, p. 355).

O discurso visto como evento comunicativo, a sociedade como a relação entre as interações interpessoais das estruturas sociais e políticas, movimentos sociais, organizações, instituições, sistemas políticos e a cognição pessoal e social envolvendo objetivos, crenças, avaliações e emoções. De acordo com Silveira (2009, p.176), há uma intersecção entre estas categorias, à medida que uma se define pela outra:

*O discurso* é uma interação social, decorrente de uma prática sociocognitiva e ligada a convenções sociais; já o texto é sua expressão verbal que traz representado em língua, as representações mentais, vistas como formas de conhecimento do mundo e modificadas pelas intenções do enunciador. A *cognição* implica formas de conhecimento que são transmitidas no e pelo Discurso em Sociedade. Os conhecimentos humanos são caracterizados por decorrerem da projeção de um ponto de vista para captar o referente no mundo, e, ao focalizá-lo, cria para ele um certo estado de coisas, tematizando-o. A *sociedade* define-se como um conjunto de grupos sociocognitivos de pessoas e elas se reúnem em grupos, por terem o mesmo ponto de vista, para focalizar o que acontece no mundo e, consequentemente, as mesmas cognições sociais.

Assim, discurso neste contexto é visto como uma prática social e analisá-lo socialmente implica relacioná-lo às estruturas discursivas e contextuais levando em consideração as representações mentais, individuais e sociais. A cognição implica conhecimentos referentes às experiências coletivas arquivadas na memória social e em conhecimentos individuais armazenados na memória de longo prazo e a sociedade é a marca representativa de um conjunto de grupos sociais organizados a partir de marcos de cognição social, ou seja, de conjunto de conhecimentos adquiridos, partilhados na sociedade e definidores da cultura dos grupos sociais.

[...] analisar o discurso de forma crítica é revelar o que não é consciente para as pessoas em suas práticas sociais e denunciar quais estratégias são utilizadas para o controle de suas mentes. Por essa razão, a ACD está envolvida com problemas sociais de forma a considerar que as expressões linguísticas são materializações da ideologia e que todo uso da linguagem é ideológico; dessa forma, as expressões lingüísticas são “terreno de conflitos sociais” (VIERA *et al.*, 2009, p.07).

Em se tratando de formas de resolução de conflitos, o discurso ocupa papel de destaque, já que muitos conflitos originam-se de alguma falha no processo de comunicação. Assim, a análise do discurso nos moldes proposto por Van Dijk (2013) mostra-se pertinente para analisar os discursos daqueles que tem contato direito com o método da mediação, bem como daqueles que podem um dia valer-se do mesmo para resolução de seus conflitos. Além

disso, pela análise, pode-se inferir quais as impressões, conceitos culturais e enfoques que cada indivíduo atribui ao método, o que é importante para aperfeiçoá-lo.

Esta categoria de análise criada por Teun Van Dijk (1997) apresenta princípios, práticas, teorias, relacionadas aos textos orais e escritos. Ao enfatizar problemas sociais relevantes, a análise do discurso estabelece a inter-relação entre discurso, sociedade e cognição e se volta para um posicionamento crítico e interdisciplinar estabelecidas nesta relação. Neste contexto, o discurso pode ser considerado um evento comunicativo em uma situação social, uma forma específica do uso da linguagem e também uma forma específica de interação social.

## 5.2 Metodologia de análise e categorias analíticas utilizadas

As categorias analíticas na análise crítica do discurso de Teun Van Dijk (2013) destacam algumas estruturas discursivas que se mostram importantes no deslinde da presente pesquisa. Tais estruturas variam em função do poder social dos falantes e trazem uma representação social das formas de exercício deste poder pelos falantes por meio de seus discursos, sendo relevante, no contexto da pesquisa, examinar a representação da dominação da fala nos discursos colhidos em sede de pesquisa de campo.

Nessa esteira, as mencionadas estruturas podem conter tópicos de discursos, também denominados de macroestruturas semânticas, as quais trazem uma representação fundamental na ACD, por razões discursivas, cognitivas e até mesmo sociais. Estas macroestruturas são derivadas dos significados locais, entendidos como microestruturas, por representarem o que o discurso “quer dizer” em termos globais, incorporando as informações mais importantes de um discurso e explicitando toda coerência textual e conversacional.

Os tópicos ou macroestruturas muitas vezes podem ser inferidos ou determinados pelos usuários da fala, no entanto também se fazem presentes em sumários, manchetes, títulos, orações ou conclusões. Nessa esteira, Zardo (2016, p. 77) explica que:

Os tópicos ou macroestruturas semânticas representam os significados instituídos pelos usuários da língua na produção e compreensão do discurso; representam o principal a ser lembrado. Isso ocorre devido à incapacidade de memorização e gerenciamento de todos os detalhes existentes nos significados locais de um discurso por parte dos usuários da fala, razão pela qual organizar os significados locais em significados globais, em macroestruturas semânticas facilita a compreensão do discurso.

Nessa linha de raciocínio, os tópicos ou macroestruturas semânticas denotam aquilo que o discurso quer dizer, ou seja, representam o principal a ser lembrado acerca dos discursos submetidos à análise, facilitando, com isso, sua perfeita compreensão pelo ouvinte ou leitor. Assim, tais estruturas possuem relevância social, já que “definem a orientação dos falantes, das organizações e dos grupos e traz discussões e ações futuras muito significativas” (VAN DIJK, 2013, p.359).

Posto isso, em análise as entrevistas coletadas, verificou-se que os entrevistados retrataram em seus discursos o conceito ou visão que tem acerca do método da mediação, definição que varia de acordo com o contexto profissional vivido por cada um deles, mas que, em linhas gerais, traçam o conceito padrão do método formulado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que o posiciona como uma forma de resolução de conflitos que tem como base o diálogo entre as partes, intermediado pelo mediador, que as auxilia a encontrar a almejada solução, motivo pelo qual a mediação é considerada um meio de pacificação social.

Dessa maneira, as entrevistas coletadas, ora denominadas E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7 e E8 revelam as seguintes macroproposições, ora denominadas de MP:

**Quadro 3 – As macroestruturas textuais da Mediação**

MACROPROPOSIÇÕES	DISCURSOS EMITIDOS
<b>MP1</b>	Excelente método de resolução de conflitos (E1)
<b>MP2</b>	Se constitui não apenas na utilização do diálogo em contraposição a utilização dos meios formais processuais; A mediação é definida como a ação de um terceiro que auxilia a duas ou mais pessoas a resolverem um conflito (E2)
<b>MP3</b>	Meio alternativo de resolução de disputas ou conflitos, que mais se aproxima das partes; Tomada de decisão de maneira pessoal e direta pelos envolvidos (E3)
<b>MP4</b>	Ouvir as partes, colocá-las juntas; Casos menos complexos podem ser resolvidos através da mediação, evitando a falta de resolução de tantos casos (E4)
<b>MP5</b>	Partes antagônicas demonstrando interesses conflitantes (E5)
<b>MP6</b>	Forma de lidar com um conflito como caso de brigas, separação, divórcios (E6)
<b>MP7</b>	Método alternativo de resolução de conflitos que tem muita eficácia na pacificação social (E7)
<b>MP8</b>	Promoção da pacificação social; porta alternativa em face do Poder Judiciário (E8)

As macroestruturas apresentadas permitem a reflexão no sentido de que o método da mediação é conceitualmente entendido apenas como aquele método proposto pelo Conselho Nacional de Justiça, ou seja, é predominante sua visão unidimensional na sociedade, que não

consegue o enxergar, de fato, como algo que possa ser utilizado fora do Poder Judiciário, local onde certamente alcançaria resultados mais satisfatórios. Além disso, os tópicos mencionados apontam pela necessidade de informação da sociedade, inclusive dos operadores do Direito, para que possam entender o que é a mediação, quando pode ser utilizada e quais os benefícios pode trazer para aqueles que dela se utilizam, benefícios estes que não se limitam ao alcance de um acordo formal.

Nesse diapasão, é importante sumarizar essas macroestruturas em uma nova redução, com o objetivo de se inferir a macroproposição de nível mais alto, denominado de tópico geral. Em outras palavras, as macroproposições expressam os seguintes princípios gerais sobre a mediação de conflitos: resolução de conflitos, meio alternativo de resolução, aproximação das partes, diálogo e promoção da pacificação social.

Cumpre observar ainda que, os tópicos ou macroestruturas apontados e analisados tem como base os significados locais, denominados de microestruturas, as quais são responsáveis por toda construção básica do texto, denotando as ideias menos relevantes para o texto, mas necessárias à sua composição. Assim, pode-se afirmar que a macroestrutura é resultado da microestrutura.

Desse modo, um aspecto de destaque para as pesquisas em ACD é o estudo das representações discursivas sociais, entendidas como formas de cognições sociais representadas pelas atitudes, opiniões, atitudes dos grupos que estão inseridos, que une três elementos importantes: o locutor, o assunto temático e o interlocutor/ouvinte em um contexto real de uso da linguagem. Neste aspecto, as representações discursivas da mediação podem ser observadas em polos antagônicos reforçando os aspectos negativos e positivos da utilização do método, assim representados:

#### **Quadro 4 – As representações discursivas sobre a Mediação**

<b>REPRESENTAÇÃO NEGATIVA (como ocorre)</b>	<b>REPRESENTAÇÃO POSITIVA (como combater)</b>
<p>O magistrado está constituindo o seu próprio mediador em seu juízo! (E1)</p> <p>Centralização da decisão pelo magistrado (E1)</p> <p>Desinteresse do Poder Judiciário (E1)</p> <p>Baixa remuneração do mediador (E1)</p>	<p>Adequação de procedimentos e abordagens (E1)</p> <p>Mediação ocupando relevante papel na sociedade como um todo (E1)</p>
<p>Nem todos os membros são detentores dos caminhos e técnicas para se chegar ao consenso (E2)</p> <p>Casos já judicializados são de difícil conciliação (E2)</p> <p>As partes se apresentam desgastadas pelo próprio conflito (E2)</p>	<p>Todos os profissionais envolvidos devem estar qualificados e possuir competência, ou seja, possuir conhecimento que os habilite à atuação como mediador, ser imparcial, independente e autônomo e saber perfeitamente identificar o conflito lhe apresentado (E2)</p> <p>Regulamentação de sua utilização pelos órgãos de</p>

	execução diretamente ligados à matéria (E2) Necessidade de separação dos casos de efetiva aplicação da mediação nas demandas judicializadas e não judicializadas (E2)
Casos em que o conflito gera impedimento de as partes de aproximarem (E3)	Mediação via teleconferência (E3) Mediadores demonstram fiel compromisso com as suas atuações e respeitam as regras aprendidas no manual do CNJ (E3) Certeza e o compromisso das pessoas em resolver os seus problemas diretamente, auxiliadas pelo mediador (E3)
Desinformação da população (E4) Pessoas não preparadas estarem atuando como mediador (E4)	Ouvir as partes (E4) Mediação vista como um alívio por aqueles que buscam soluções para seus problemas (E4)
Falta de esclarecimentos devidos e compreensão distorcida pela emoção que fortemente está envolvida nas questões de doença (E5)	Estabelecer critérios mínimos de obtenção de resultados e avaliações sistemáticas cronologicamente (E5)
Colocação de magistrados para resolver os problemas (E6)	Pessoas comuns atuando como mediadores, com cursos e habilitação necessária para tanto (E6) Mais locais e mais mediadores eficazes (E6)
Faltam mediadores treinados e capacitados (E7) Os poucos que já existem não dão conta da demanda (E7) Custo para contratação e formação dos mediadores (E7)	Conhecimento da técnica pela sociedade (E7) Incorporação da mediação como costume (E7)
A mediação tornou-se muito mais uma formalidade do que algo que possa ser visto como um fator exponencial na resolução de conflitos (E8) Cultura da sentença (E8)	Maior incentivo do Estado (E8) Superar praxe da judicialização de todo e qualquer conflito social (E8)

Fonte: elaboração pessoal

A representação negativa da mediação está relacionada à forma como o método é aplicado atualmente no ordenamento jurídico brasileiro, e está diretamente relacionada com sua imposição “de cima para baixo” pelo Estado, por meio de leis específicas, sem análise local prévia de sua viabilidade em determinada comunidade. Por tal motivo, as representações negativas são no sentido da ineficácia da mediação, em razão do desinteresse do Poder Judiciário, baixa remuneração do mediador, desinformação da população e dos próprios operadores do direito, que lidam diretamente com o conflito, bem como pela barreira cultural ainda existente em relação a sua utilização, decorrente da errônea percepção de que apenas a via judicial é capaz de fazer justiça.

De outro vértice, as representações positivas indicam meios de combater as atuais mazelas da mediação, o que mostra que ainda há esperança que o mesmo se firme no seio

social como uma forma efetiva de resolução de conflitos, bastando, para isso, apenas algumas adequações às realidades locais, regionais e nacionais. Sendo assim, aponta-se como principal solução o conhecimento da técnica pela sociedade e sua incorporação como costume (E7), a fim de que seja superada a barreira da cultura da sentença (E8) e a praxe da judicialização de todo e qualquer conflito social (E8).

O contexto assumido pelos entrevistados com relação ao uso da mediação deixa claro que esta ainda possui um campo amplo a ser contemplado (E1), podendo ser aplicada, em geral, a qualquer tipo de conflito (E5, E8), seja ele familiar (E1, E2, E4, E6, E7, E8), de convívio coletivo e empresarial (E1, E5), trabalhista (E1, E6), criminal, de consumo, bem como aqueles relacionados ao meio ambiente (E2). Há de se observar que a aplicação do método em análise pode ser resumida àqueles casos onde há continuidade na relação (E7), envolvendo as partes de maneira direta, ou seja, naqueles em que as mesmas possam falar e solicitar seus desejos (E3).

O domínio discursivo dos entrevistados deixa claro o papel da mediação enfatizando as suas profissões, refletida nos diferentes discursos, seja do operador do direito de quem emerge uma linguagem mais técnica acerca do método, seja de uma educadora, de um médico ou de um comerciante, nos quais o discurso mostra-se ainda carente das informações necessárias sobre o assunto tratado:

E1 - Entendo que a área familiar apresenta resultados bem positivos por se desenvolver melhor o PIS (posição, interesse e sentimento), embora em outras áreas também ocorra resultados bem positivos, como as questões de convívio comum, condomínio, questões empresariais e de convivência laboral. (advogado e mediador)

E2 - Na fase extrajudicial, em poucos casos em que tenho atuado como no caso de eventuais investigações de paternidade e por se tratar de casos específicos, tenho promovido quase que na totalidade dos casos, como forma de mediação pré-processual, a aproximação das partes visando a conciliação, com resultados satisfatórios (promotor de justiça)

E3 – Mediação como meio alternativo de resolução de disputas ou conflitos, que mais se aproxima das partes, permitindo a tomada de decisão de maneira pessoal e direta pelos envolvidos, sem que o juiz interfira nas suas vontades. (Advogada e mediadora)

E4 - Acredito que algumas situações mais complexas precisam passar por todos os procedimentos legais e isso leva algum tempo. Casos menos complexos podem ser resolvidos através da mediação, evitando, assim, chegar a níveis superiores e evitando a falta de resolução de tantos casos. (educadora)

E5 - Qualquer conflito pode ser abordado e orientado pela mediação, até porque a sistematização do problema reduz a animosidade. Agora, é necessário estabelecer diretrizes antes do tratamento. (médico)

E6 - A mediação acontece através de um terceiro que é o mediador, onde sentados um de frente para o outro, ele (mediador), ajuda as pessoas a negociarem, e, se possível, chegarem a um acordo. (comerciante)

E7 – A mediação se constitui em um método alternativo de resolução de conflitos que tem muita eficácia na pacificação social. (magistrado)

E8 – Trata-se de uma porta como alternativa em face do Poder Judiciário, o qual encontra-se assoberbado de processos judiciais que nunca tem fim. (Advogado e professor universitário)

Interessante destacar que o discurso assumido por E1 revela sua capacidade técnica frente ao método da mediação, posto que trouxe à baila a questão do PIS – posições, interesses e sentimentos, que devem ser trabalhados pelo mediador, especialmente em se tratando de casos que evolvam o direito de família, e que são de conhecimento daqueles que estudam o tema com certa frequência. Já do discurso de E2 infere-se pouca prática da mediação, muito embora seja membro do Poder Judiciário, isso porque o Ministério Público não participa das mediações, apenas elabora parecer em processos que já passaram pela mediação.

De outro norte, aqueles que não têm contato direto com a mediação, ou que não possuem a devida capacitação técnica, veem o método pelo viés de suas respectivas profissões, tentando enquadrá-lo dentro daquilo que vivenciam cotidianamente, sendo esta a razão pela qual o médico E5 informa que “é necessário estabelecer diretrizes antes do tratamento” e a educadora E4 entende que “casos menos complexos podem ser resolvidos através da mediação, evitando, assim, chegar a níveis superiores”, ao passo que o advogado E8 posiciona a mediação como um meio de solução de conflitos que pode ajudar o “Poder Judiciário, o qual encontra-se assoberbado de processos judiciais que nunca tem fim”, situação que faz parte de seu contexto profissional.

Por derradeiro, a intencionalidade dos entrevistados frente à entrevistadora, que atua como mediadora e pesquisadora do assunto em questão, explicita não só a vontade e preocupação dos entrevistados em responder de forma técnica à pesquisa, como também de deixar claro os seus conhecimentos sobre o assunto abordado, mesmo que mínimos, sendo que nenhum deles demonstrou ciência acerca do papel da mediação como fator de Desenvolvimento à Escala Humana, ou seja, não houve a confirmação de que o método pode sim atuar como importante impulsor do Desenvolvimento Humano, na medida em que gera coesão social e local.

### 5.3 Breves apontamentos acerca da alteridade em Emmanuel Levinas para reflexão futura a respeito da mediação

Em primeiro lugar, é importante traçar breves apontamentos acerca da história de vida do autor Emmanuel Levinas, nascido em 1906 em Kaunas na Lituânia, conhecido academicamente como o “humanizador das relações sociais”, talvez pela sua trajetória carregada de traumas, especialmente decorrentes de suas experiências em campos de concentração nazistas na segunda guerra mundial, no ano de 1939, onde permaneceu por cinco anos em razão de sua origem judia. Ainda quando criança migrou para Ucrânia, local onde, aos 11 anos de idade passa pela Revolução Russa, e, após, para França, onde começou seus estudos superiores, no ano de 1923. Já no ano de 1929 terminou sua tese de doutoramento, intitulada “Teoria da Intuição na Fenomenologia de Husserl”, após, teve brilhante carreira no magistério, falecendo no ano de 1995, com 89 anos, em Paris. A obra de Levinas é permeada de sabedoria bíblico - judaica e remete à necessidade de olhar a filosofia a partir do eu em direção ao outro.

Feitas tais considerações, certo é que a visão positiva do conflito, oriunda da Moderna Teoria do Conflito, decorre da percepção de que aquele pode significar muito mais do que perda, alcançando o fortalecimento de relações, crescimento, aproximação entre os indivíduos, enfim, ser um propulsor das relações sociais, já que o conflito é inerente a estas relações. No entanto, é pertinente ir mais afundo na análise do conflito, e via de consequência da mediação, o que se faz a partir da ótica do destinatário, por meio da alteridade de Emmanuel Levinas (1993, 1997, 2007).

Levinas não refletiu sobre a mediação, mas seu pensamento é o mais importante aparato teórico para uma mudança de paradigma na cultura demandista brasileira. Pensar a mediação a partir do pensamento levinasiano deve significar que a resolução consensual de determinados conflitos, quando construída por meio da mediação, que então deverá se apresentar para o caso concreto como o mecanismo mais adequado, deve necessariamente significar a abertura para o outro, que não pode ser reduzido ao eu (MARQUES, 2016, p. 216).

Nessa linha de pensamento, é notório que as relações sociais estão cada vez mais prejudicadas pelo individualismo acirrado que se sobrepõe aos interesses coletivos, fato que é estimulado pelo estilo de vida capitalista, no qual o ter é mais importante que o ser, a competição é devastadora por uma colocação no mercado de trabalho e a subsistência a cada dia fica mais difícil. As redes sociais mostram “vidas perfeitas”, pois o que importa é o

aparente e não o real, já que a realidade pode não trazer consigo “curtidas” de “amigos” virtuais. Esta é a aceitação que esta geração necessita para ser feliz. Não há espaço para o diálogo em meio a correria do dia a dia e o estresse do cotidiano faz com que pequenos acontecimentos se transformem em grandes embates, que batem as portas do Poder Judiciário buscando justiça. Assim, a sociedade torna-se exageradamente permeada de conflitos.

Quando o conflito surge, o outro passa um plano secundário, importando apenas aquilo que satisfaz a individualidade de cada uma das partes. É neste ponto que a mediação entra com um “espaço do diálogo entre o eu e o outro” (MARQUES, 2016, p. 215). Aliás, este é o objetivo de muitas das ferramentas da mediação, como, via de exemplo, a técnica da inversão de papéis, na qual as partes são estimuladas a perceberem o contexto em que se encontram sob a ótica da outra da parte.

No entanto, não basta ver o outro como uma extensão do eu. Segundo Levinas (1997) *apud* Maia Lima (2015, p.43) “o eu é adstrito à sua própria verdade ou à sua falta de conteúdo. Sem o contato com o externo, com as coisas, o Eu não passa de uma auto-realização vazia”. O ser humano tem a necessidade nata de relacionar-se com o outro, o que é denominado por Levinas (2007) como o *desejo do infinito*, bem delineado por Maia Lima (2015, p. 42) que assim expõe:

A necessidade de relação com o Outro leva o Eu à sensação perpétua de incompletude, estando sempre em busca da realização de objetivos adicionais àqueles que já foram por ventura realizados. Essa insatisfação transfigurada em desejo (*do infinito*) só pode ser satisfeita mediante a relação – dialética – com o Outro. Apesar disso a satisfação total é impossível, pois viola a natureza do homem. Tem efeito contrário, retroalimentando o desejo, formando um ciclo *infinito*.

Ainda neste contexto, Levinas (2007) explica que as verdades decorrentes das relações humanas são passageiras, não sendo possível compreender as pessoas em sua totalidade em razão da incompletude humana, decorrente do fato de que tanto as coisas quanto as pessoas mudam na constância de suas relações, sendo nesta perspectiva que a alteridade emerge. Levando este pensamento para a seara da mediação é possível analisar o método sob a ótica de seu destinatário, ou seja, daquele que submete seus conflitos a esta forma de resolução.

O indivíduo envolto em um conflito deseja muito mais que solução, deseja ser visto, ouvido, compreendido, para tenha a certeza de que foi tratado com justiça. Essa compreensão não se limita a formalização de um acordo, ela perpassa pelo olhar atento ao relacionamento anterior ao embate, muitas vezes desfeito por uma pequena mudança nas relações ou no contexto que as envolve e que pode ser restaurado pela mediação. As partes precisam se enxergar na perspectiva do outro, da mesma forma que o mediador também pode utilizar-se

deste conceito para lançar mão das técnicas mais adequadas em cada sessão. A percepção de justiça passa por este caminho.

Levinas expõe que o perigo existente na própria estrutura fundamental do Estado é o esquecimento do caráter humano em nome da existência de regras de normatização universal (legislação de cunho normativo), que, apesar de seu papel fundamental na mediação dos conflitos, não atingiriam, por elas mesmas, a condição de justiça. A regulamentação exercida pelas instituições legais, com certeza, é um passo importante para a instalação da justiça. Contudo, ela ainda não é suficiente para sua instalação plena (DIAS, 2015, p.75).

Este perigo já é de fácil constatação no plano fático do ordenamento jurídico brasileiro, que enrijeceu o método e o impôs como obrigatório em procedimentos judiciais, sem que o Poder Judiciário tivesse estrutura para tanto e sem levar em consideração fatores culturais de cada Estado, região ou comunidade, motivo pelo qual hoje a mediação está desacreditada, havendo, ainda, a esperança de que, com paciência e persistência o método consiga alcançar os fins para os quais fora proposto, especialmente a pacificação social e o restabelecimento do sentimento de justiça, considerada como a responsabilidade do Eu com o Outro.

Por isso o estudo da mediação firmado na alteridade mostra-se lícito na presente proposta, que considera aquele método como satisfatório das necessidades humanas fundamentais, elevando o ser humano ao centro das atenções em um contexto de conflito, em plena consonância com a ideia do Outro, proposta por Levinas (2007) e que também tem como foco o ser humano, as relações interpessoais e como estas podem ser elevadas ao nível de humanidade que cada vez mais as civilizações de afastam.

Por fim, resta aberta a discussão futura sobre as intrínsecas relações entre a alteridade e a mediação, sendo estas breves considerações apenas o início de uma reflexão acadêmica importante e de interesse desta pesquisadora, que ainda precisa ser aperfeiçoada, moldada e finalizada.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

*O mal a temer não é o violento conflito entre as partes da verdade, mas a supressão silenciosa de algumas dessas partes; sempre há esperança quando as pessoas são obrigadas a ouvir os dois lados; é quando elas ouvem apenas um lado que os erros se cristalizam em preconceitos, e a própria verdade deixa de ter o efeito de verdade (Mill, 2010, p. 35).*

Os conflitos em sociedade parecem se agravar a cada dia, seja pela mudança de valores e princípios do ser humano, seja pelo cenário econômico que o país se encontra e até mesmo por motivos banais do cotidiano, sendo notório que o Poder Judiciário não consegue, por questões estruturais, dar conta de solucionar todos estes conflitos que, culturalmente, acabam batendo as suas portas, fato que culmina em sentimento de injustiça nos jurisdicionados e perda da confiança naquele Poder. Neste cenário de caos, o ser humano parece importar menos que números e resultados.

Neste contexto, o método da mediação como meio para resolução de conflitos é uma realidade nova no contexto jurídico e social nacional, motivo preciso ser estudado em suas diversas vertentes e perspectivas, para que não se perca em meio a tantos obstáculos que podem surgir em seu caminho. No entanto, o método não é uma solução para todos os males, mas sim uma forma eficaz de construção de autonomia do ser humano face ao Estado e exercício da cidadania, que não se limita aos procedimentos judiciais, sendo válido também na seara extrajudicial, que precisa, também, de atenção especial.

Ainda é preciso muita persistência e paciência para que a mediação se firme como uma forma eficaz de resolução de conflitos, sendo de extrema importância que os profissionais do direito sejam o canal de sua difusão, pois é essencialmente por meio deles que os demais setores da sociedade podem tomar conhecimento das vantagens de sua utilização. No entanto, é importante destacar que a mediação não é e nem deve ser restrita à seara do direito, ela transcende esta área do conhecimento, alcançando todo e qualquer ramo do saber, desde que utilizada com sabedoria, conhecimento e responsabilidade daquele que se posiciona na figura do mediador, pois lidar com os sentimentos e necessidades do ser humano exige consciência e amor pelo próximo, virtude que deve ser buscada pelo mediador.

Posto isso, a mediação tem como foco a pessoa e não o conflito, de forma que prima pela manutenção dos relacionamentos preexistentes a este, trabalhando sentimentos, emoções e necessidades que, em regra, não se revelam em processos judiciais. A celebração de acordo não é seu objetivo principal, e sim a pacificação do conflito, que pode ser apresentado ao judiciário já amortecido do impacto causado pelas percepções negativas do mesmo pelas

partes envolvidas, razão pela qual, a luz da Teoria das Necessidades Humanas, proposta por Max-Neef, Elizalde e Hopenhayn (1998), o método da mediação se amolda perfeitamente à categoria de satisfator sinérgico das necessidades humanas.

Esta é a beleza e o desafio do método: a valorização do ser humano existente por detrás do conflito aparente, a busca pela compreensão do outro e a atenção aos pequenos detalhes ocultos em meio a um turbilhão de emoções que escondem os reais interesses das partes. Em um mundo de desconhecidos, a mediação chega para aproximar o homem de seu próximo e de si mesmo, como a calmaria depois da tempestade, bálsamo social para aqueles que já perderam as esperanças em um mundo tão desumano. A mediação reumaniza o homem e cumpre com o mandamento maior do amor: amai ao próximo como a si mesmo.

Nesse sentido, as redes de resolução de conflitos que podem ser formadas com o correto uso da mediação mostram-se como fatores endógenos de Desenvolvimento Humano, que hoje ocupa lugar de destaque nas discussões acerca do desenvolvimento. Não basta o progresso econômico, é preciso que os indivíduos componentes de determinadas sociedades se sintam plenos, com suas necessidades atendidas. O elevado índice de depressão na atualidade denota a importância de se voltar atenções ao ser humano, o que ele precisa para viver feliz e como isso reflete no contexto social e, consequentemente nos conflitos e suas formas de resolução.

Por fim, destaca-se que é importante pensar a mediação de forma ilimitada, englobando todas as áreas do saber nesta tarefa, uma vez que o método não se limita aos estreitos limites do direito. Entendê-lo sob a perspectiva da Teoria das Necessidades Humanas, sendo um satisfator sinérgico das necessidades humanas, e olhar o mediador como agente de Desenvolvimento Local permite tratar a mediação não como um procedimento a ser cumprido por exigência legal, mas sim como um bálsamo social que tem um potencial muito maior do que hoje é explorado. Cabe à academia trabalhar estes potenciais de forma que se tornem mais estudados, compreendidos, aceitos, e, então, colocados em prática, conforme ensina a palavra de Deus no Livro de Eclesiastes, capítulo 5, versículo 3: “porque dos muitos trabalhos vem os sonhos, e do muito falar, palavras néscias”.

Assim encerro este trabalho abrindo possibilidades para novos aprofundamentos e perspectivas sobre esta importante temática tanto para esta pesquisadora ou para quem se interessa pelo tema, com o apelo de que com muito trabalho e dedicação de todos aqueles que admiram o método, o mesmo possa ser de fato um meio de fortalecimento social e resolução de conflitos, nesta ordem.

## REFERÊNCIAS

A Bíblia da Mulher: leitura, devocional, estudo. 2 ed. Barueri, SP: Sociedade Bíblica do Brasil, 2009. 2216 p.

ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO. Disponível em: <[http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/o\\_atlas/desenvolvimento\\_humano/](http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/o_atlas/desenvolvimento_humano/)> Acesso em: 28/12/2017.

ÁVILA, Vicente Fideles de. Pressupostos para Formação Educacional em Desenvolvimento Local. **Interações** – Revista internacional de Desenvolvimento Local. Campo Grande. vol. 1, n. 1, set. 2000. Disponível em: <<http://site.ucdb.br/public/downloads/9083-vol-1-n-1-set-2000.pdf>>. Acesso em: 11 mai. 2015.

AZEVEDO, André Gomma de (Org). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Ed. Grupos de Pesquisa, 2004, (v. 3).

AZEVEDO, Andre Gomma de, Desafios de Acesso à Justiça ante o Fortalecimento da Autocomposição como Política Pública Nacional in PELUZO, Min. Antonio Cesar e RICHA, Morgana de Almeida (Coords) **Conciliação e mediação**: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

BACELLAR, Roberto Portugal. A mediação no contexto dos modelos consensuais da resolução dos conflitos. **Revista da Associação dos Magistrados Brasileiros**, v. 4, n. 8, 1º sem. 2000.

BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas**. Petrópolis: Vozes, 1973.

\_\_\_\_\_. **Teoria geral dos sistemas**. 2 ed. Petrópolis: Vozes, 1975.

BIAGI, Marta Cristina. **Pesquisa científica**. Curitiba: Juruá, 2011. 148p.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho; apresentação de Celso Lafer. – Nova ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BOHN, David. Diálogo: **comunicação e redes de convivência**. São Paulo: Palas Athena, 2005.

BORDENAVE, Juan E. Diáz. **O que é comunicação**. São Paulo: Ed. Brasiliense, 2006

BOURLEGAT, Cleonice Alexendre Le. Editorial. (2002) **Interações** – Revista Internacional de Desenvolvimento Local, Campo Grande, v.2, n.3, p.3.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça<sup>1</sup> - Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em 09 fev. 2016.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 5<sup>a</sup> Edição (Brasília/DF:CNJ), 2015.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 6<sup>a</sup> Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Justiça. **Manual de Mediação de Conflitos para Advogados** – Escrito por Advogados. Escola Nacional de Mediação e Conciliação, 2014.

\_\_\_\_\_. **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.** Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>> . Acesso em 09 fev. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 – Código de Processo Civil.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)> Acesso em: 17 jun 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.099, de 25 de setembro de 1995 – Dispõe sobre os juizados especiais cíveis e criminais e dá outras providências.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm)> Acesso em: 15 jan 2018.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 – Dispõe sobre a arbitragem.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9307.htm)> Acesso em: 15 jan 2018.

\_\_\_\_\_. **Projeto de Lei nº 4.827, de 10 de novembro de 1998 – Institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos.** Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=21158>> Acesso em: 15 jan 2018.

\_\_\_\_\_. CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Documento de Área Interdisciplinar. Brasília, 2013, 85p. Disponível em <[http://www.capes.gov.br/images/stories/download/avaliacaotrienal/docs\\_de\\_ar ea/Interdisciplinar\\_doc\\_area\\_e\\_comissao\\_block.pdf](http://www.capes.gov.br/images/stories/download/avaliacaotrienal/docs_de_ar ea/Interdisciplinar_doc_area_e_comissao_block.pdf)> Acesso em: 28 fev. 2018.

BRIQUET, Enia Cecilia. **Manual de mediação:** teoria e prática na formação do mediador. Petrópolis, RJ : Vozes, 2016.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação.** Rio de Janeiro: Editora Forense, 2007.

CAPELETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** Porto Alegre: Fabris, 1988.

CAPRA, Fritjof. **O ponto de mutação:** a ciência, a sociedade e a cultura emergente. São Paulo: Cultrix, 1995.

CHIAVENATO, I. **Administração geral e pública**: teoria e mais de 500 questões com gabarito. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

COSTA, Nilton César Antunes da; COSTA, Wilsiene Ramos Gomes da. **Questões Mediáveis. Rev. Justiça do Direito**, v. 29, n. 3, p. 188-199, set./dez. 2015.

COSTA, Wilsiene Ramos Gomes da. **Mediação de Conflitos como Instrumento de Pacificação Social: um enfoque do Desenvolvimento Local**. 94f. 2013. Dissertação [resumo on-line] (Mestrado em Desenvolvimento Local) – Universidade Católica Dom Bosco. Disponível em: <<http://site.ucdb.br/public/md-dissertacoes/13058-dissertacao-wilsiene-pagina.pdf>>. Acesso em 08 jan 2018.

**CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA. Provimento nº 340, de 11 de março de 2015. Dispõe sobre o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, criado no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul pelo Provimento n. 230, de 30 de março de 2011.** Disponível em: <<https://www.tjms.jus.br/legislacao/visualizar.php?lei=29917>> Acesso em: 10 fev 2017.

COVEY, Stephen R. **A terceira alternativa**: resolvendo os problemas mais difíceis da vida. Tradução: Eduardo Rieche. Rio de Janeiro: BestSeller, 2012.

DEUTSCH, Morton. **The resolution of conflict: constructive and destructive processes**. New Haven: Yale University Press, 1973.

DIAS, Jefferson Polidoro. **Emmanuel Levinas**: justiça e os direitos do outro homem. **Thaumazein**, ano VII, v.8, n. 16, Santa Maria, p. 73-78, 2015.

ELIZALDE, Antônio. Desarrollo a Escala Humana: conceptos y experiencias. **Interações**, v.1, n. 1, p. 51-62, 2000.

EHRLICH, Thomas, Legal Pollution, New York Times Magazine (8 de fevereiro de 1976), p.17; MANNING, Bayliss, Hyperlexis: Our National Disease, Northwestern L.R.. n. 71 (1977), pp. 767-782. In: AUERBACH, Jerold S., Justice without Law?. Oxford University Press, 1984 – traduzido por MACIEL, Marcelo; revisado por RIBEIRO, Maysa Maria Massimo; publicado em AZEVEDO, André Gomma de (org.) **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007. v. 4.

FAZENDA, Ivani Catarina Arantes. **Educação no Brasil anos 60**: o pacto do silêncio. São Paulo: Edições Loyola, 1985.

\_\_\_\_\_. **Integração e interdisciplinaridade no ensino brasileiro**: efetividade ou ideologia. São Paulo: Loyola, 1994.

\_\_\_\_\_. **Interdisciplinaridade: História e Pesquisa**. 2 a ed., Campinas: Papirus, 1995.

\_\_\_\_\_. **Interdisciplinaridade: história, teoria e pesquisa**. 10. ed. Campinas: Papirus, 2002.

\_\_\_\_\_. **Interdisciplinaridade: qual o sentido?**. São Paulo: Paulus, 2003.

\_\_\_\_\_. **Interdisciplinaridade: História, teoria e pesquisa**. 15. ed. Campinas: Papirus, 2008.

- FISHER, Roger; WILLIAM, Ury e PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões.** Rio de Janeiro: Imago, 2005.
- FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa.** Trad.: Joice Elias Costa. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FREIRE, Paulo. **A pedagogia do oprimido.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983.
- \_\_\_\_\_. **Educação como Prática da Liberdade.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983.
- FURTADO, Celso. **Desenvolvimento e Subdesenvolvimento**, Rio de Janeiro, Fundo de Cultura, 1961.
- FURTADO, Celso. **Introdução ao Desenvolvimento:** enfoque histórico-estrutural. 3. ed. Paz e Terra, 2000.
- GONZÁLES REY, Fernando Luis González. **Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios.** São Paulo: Thomson Pioneira, 2002.
- GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Mediação e gerenciamento do processo:** revolução da prestação jurisdicional: guia prático para instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2008.
- HOUAISS, Antônio e VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- HENSLER, Deborah. R. Puzzling over *ADR*: Drawing Meaning from the RAND Report, **Dispute Resolution Magazine.** n. 8, 1997. p. 9 apud RHODE, Deborah.
- JAPIASSU, Hilton. **Interdisciplinaridade e a patologia do saber.** Rio de Janeiro: Imago, 1976.
- \_\_\_\_\_. A questão da interdisciplinaridade (1994). Disponível em:  
<http://smeduquedecaxias.rj.gov.br/nead/Biblioteca/Forma%C3%A7%C3%A3o%20Continuada/Artigos%20Diversos/interdisciplinaridade-japiassu.pdf> Acesso em: 25 de out. de 2016.
- KRISHNAMURTI, Jiddi. Os caminhos do autoconhecimento. **Revista Sophia**, ano 12, n. 49. Brasília, Ed. Teosófica, 2014.
- LÉVINAS, Emmanuel. **Humanismo do outro homem.** Petrópolis: Vozes, 1993.
- \_\_\_\_\_. **Entre nós:** ensaio sobre a alteridade. Coordenador da tradução Pergentino Stefano Pivatto. Petrópolis: Vozes, 1997.
- \_\_\_\_\_. **Ética e infinito.** Lisboa: Edições 70, 2007.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas 2003.
- \_\_\_\_\_. **Sociologia geral.** 7<sup>a</sup> ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

MAIA LIMA, Antonio Henrique. **O direito humano ao desenvolvimento sob a ótica das minorias de gênero.** 147f. 2015. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Local) - Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande.

MARQUES, Heitor Romero *et al.* **Metodologia de pesquisa e do trabalho científico.** 4<sup>a</sup>. ed. Campo Grande: UCDB, 2014.

\_\_\_\_\_. **Apontamentos e pressupostos do desenvolvimento local em dimensão humana.** Paper, 2017, s/n.

\_\_\_\_\_. **Desarrollo Local en la escala humana:** una exigencia del siglo XXI. Campo Grande: Gráfica Mundial, 2013.

MARQUES, Alessandra Garcia. **A solução de conflitos dentro e fora do processo por meio da mediação no ordenamento jurídico brasileiro:** uma necessária contribuição do pensamento de Emmanuel Levinas sobre a justiça e a alteridade para reflexão a respeito da mediação. **Revista de Direito Brasileira.** São Paulo, SP, v. 15, n. 6, p.200 – 222, set./dez. 2016.

MARIOTTI, Humberto. **Pensamento complexo:** suas aplicações à liderança, à aprendizagem e ao desenvolvimento sustentável. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, José Celso. **Arbitragem, mediação e conflitos coletivos do trabalho.** São Paulo: 2005. Ed. do Autor.

MASLOW, Abraham H. **Motivação e personalidade.** Tradução de Orlando Nogueira. Nova Iorque: Evanston; Londres: Harper & Row, 1954.

MAX-NEEF, M., ELIZALDE, A., & HOPENHAYN, M. Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro. *In Biblioteca CF + S.* Recurso electrónico disponible en HTML y PDF: <http://habitat.aq.upm.es/deh/>. Madrid, marzo de 2010.

MAX-NEEF, Manfred A. **Desarrollo a escala humana:** conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. Barcelona: Editorial Nordan-Comunidad, 1993.

MAX-NEEF, Manfred; ELIZALDE, Antonio; HOPENHAYN, Martín. *Desarrollo a escala humana:* opciones para el futuro. 2. ed. Montevideo: Nordan-Comunidad, 1998.

MILL, John Stuart. *On liberty and others essays* [Sobre a liberdade e outros ensaios]. Lawrence, KS: Digireads.com, 2010.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. (Coleção temas sociais).

\_\_\_\_\_, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social:** Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

\_\_\_\_\_. (org.). **Pesquisa Social:** teoria, método e criatividade. 21<sup>a</sup> ed. – Petrópolis, RJ : Vozes, 2002.

- MORIN, Edgar. 1921 - **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. Tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya; Revisão técnica de Edgard de Assis Carvalho. – 2. ed. rev. – São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2011.
- \_\_\_\_\_. **A necessidade de um pensamento complexo**. In: Mendes C, Larreta E, organizadores. *Representação e complexidade*. Rio de Janeiro: Editora Garamond; 2003. p. 69-78.
- \_\_\_\_\_. **Introdução ao pensamento complexo**. 3. ed. Lisboa: Melhoramentos, 2001.
- NAZARETH, Eliana Riberti. Psicanálise e Mediação – Meios efetivos de ação. **Revista do Advogado**, São Paulo; Associação dos Advogados de São Paulo, nº 62, p. 55, março de 2001.
- NUNES, Antonio Carlos Ozório. **Manual de mediação**: guia prático da autocomposição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.
- OLIVEIRA, M. A C; SAMBUICHI, R. H. R.; SILVA, A. P. M. Experiências agroecológicas brasileiras: uma análise à luz do desenvolvimento local. **Rev. Bras. de Agroecologia**, jun 2013, p. 14.
- ONU. Organização das Nações Unidas. **Declaração ao Direito ao Desenvolvimento**. Adotada e proclamada pela resolução 41/128 de 1986.
- PIAGET, Jean. L'epistemologie des relations interdisciplinaires. In: APOSTEL, Leo e col. (Orgs). **L'interdisciplinarité**: problèmes d'enseignement et de recherche dans les universités. Rapport du Séminaire sur l'Interdisciplinarité, Nice, 1970. Paris: CERI - Centre pour la Recherche et l'Innovations das l'Enseignement/OCDE - Organisation de Coopération et de Développement Économiques, p.131-144, 1973.
- PESSOA, Fernando. **Obra poética**. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 1974.
- PNUD, Programa das Nações Unidas Para o Desenvolvimento. **Relatório de Desenvolvimento Humano 1990**. Tradução do Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento – IPAD. Nova York: PNUD, 2010.
- RASLAN, Alexandre Lima. Mediação como momento-instância legitimador da resolução de crises: do ambiente livre ao sistema prisional *in Mediação Comunitária*/Cássius Guimarães Chai (org.). – São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade (DGP/CNPq/UFMA). Global Mediation: Rio de Janeiro, 2014.
- RIBAS, M. H. **Construindo a competência**: processo de formação de professores. São Paulo: Olho d'Água, 2000.
- RHODE, Deborah L. **Professional Responsibility**: Ethics by the Pervasive Method, Ed. Little, Brown and Company, 1994.
- ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

SANDER, Frank E.A., Varieties of Dispute Processing, in The Pound Conference, 70 Federal Rules Decisions 111, 1976, In: **Manual de Mediação Judicial**. Conselho Nacional de Justiça. AZEVEDO, André Goma de (org.) 5<sup>a</sup> Edição. Brasília-DF, 2015.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SEN, Amartya; KLIKSBERG, Bernardo. **As pessoas em primeiro lugar: a ética do desenvolvimento e os problemas do mundo globalizado**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SILVEIRA, Regina Célia Pagliuchi da. Formas de solicitação, afirmações e respostas dialógicas do português brasileiro. in **Olhares em análise de discurso crítica**. Editora: Josenia Antunes Vieira. Brasilia, 2009.

SOUZA, Jorge Pedro. Elementos da teoria e pesquisa da comunicação e dos media. 2. ed. Porto, 2006. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/sousa-jorge-pedro-elementos-teoria-pequisa-comunicacao-media.pdf>> Acesso em: 25 nov 2017.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MATO GROSSO DO SUL. **Provimento nº 230, de 30 de março de 2011. Cria o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**. Disponível em:<<https://www.tjms.jus.br/legislacao/visualizar.php?lei=27153>> Acesso em: 10 jan 2017.

URY, William. **Como chegar ao sim com você mesmo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2015.

VAN DIJK, Teun. El análisis crítico del discurso. In: **Anthropos** (Barcelona), 186, set./out., p.23-36, 1999.

\_\_\_\_\_. **Racismo y análisis crítico de los medios**. Barcelona: Paidós, 1997.

\_\_\_\_\_. **Discurso e poder**. São Paulo: Contexto, 2008.

\_\_\_\_\_. Análise crítica do discurso multidisciplinar: um apelo em favor da diversidade/ multidisciplinary critical discourse analysis: a plea for diversity. In: **Linha d'Água**, v. 2, n. 26, p. 351-381, 2013.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 2 ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Método, 2012.

VIEIRA, Josenia Antunes; PAGLIUCHI, Regina Célia da Silveira; MAGALHÃES, Célia Maria; BENTO, André Lúcio; SILVA, Francisca Cordélia Oliveira da; MANDARINO, Georgina Amazonas; ROCHA, Harrison da; FERRAZ, Janaína de Aquino; ORMUNDO, Joana da Silva; BERNARDES, Walkyria Wetter. **Olhares em análise crítica do discurso**. Brasília: [www.cepadic.com](http://www.cepadic.com), 2009. 236 p. ISBN 978-85-909318-0-5.

ZARDO, Thayliny. **Síndrome da alienação parental**: enfraquecimento das relações comunitárias. 107f. 2016. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Local) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande.

WALD, Arnoldo. **O novo direito de família**. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

WARAT, Luís Alberto. **Ecologia, Psicanálise e Mediação**, Trad. de Julieta Rodrigues, Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1995.

WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e sociedade Moderna, *in Participação e processo*, São Paulo, Ed. Revista dos Tribunais, 1988.

\_\_\_\_\_. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. Portal CNJ. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/cnj\\_portal\\_artigo\\_%20prof\\_%20kazuo\\_politicas\\_%20publicas.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/cnj_portal_artigo_%20prof_%20kazuo_politicas_%20publicas.pdf)>. Acesso em 09 fev. 2016.

WATZLAWICK, Paul; BEAVIN, Janet Helmick e JACKSON, Don D. Traduzido por Álvaro Cabral. **Pragmática da comunicação humana** – um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação (1981). São Paulo: Cultrix, 1993.

WUST, Caroline. **Mediação comunitária e acesso à justiça: as duas faces da metamorfose social**. Santa Cruz do Sul: Essere Nel Mondo, 2014.

**APÊNDICE A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa: “A Mediação de Conflitos como Fator de Desenvolvimento à Escala Humana”.

**A JUSTIFICATIVA:** A extrema judicialização dos conflitos sociais acabou por excluir o principal elemento que os compõe, qual seja, o ser humano, com suas necessidades, sentimentos e interesses que, em regra, passam despercebidos nos procedimentos judiciais, culminando em sentenças ineficazes e sentimento de injustiça em relação ao Poder Judiciário. Isso porque nem todos os conflitos comportam solução pela via jurisdicional, sendo necessária a utilização de outras vias que melhor atendam aos anseios e interesses das partes, como, por exemplo, a via autocompositiva do método da mediação.

A efetiva implantação da mediação de conflitos mostra-se como o caminho a ser trilhado para o alcance da almejada pacificação social e o necessário desenvolvimento humano, caracterizando-se como ação endógena que lança seus efeitos “de baixo para cima”, colocando o mediador como agente de Desenvolvimento Local, na medida em que empodera as partes para que elas mesmas possam chegar a um consenso de soma não zero, ou seja, em que ambas ganham, colocando fim ao conflito e mantendo o relacionamento pré-existente a disputa, seja ela judicial ou não.

Desta forma, os métodos alternativos de resolução de conflitos, em especial o método da mediação, acaso aplicado de forma correta, é um meio extremamente eficiente e inovador, que merece especial atenção de todos os segmentos da sociedade. Além disso, o enfoque do método sob a ótica do Desenvolvimento Humano é um dos caminhos para se alcançar a cultura de paz, da valorização e potencialização do ser humano.

Frente a esses fatos, viu-se a necessidade de análise e aprofundamento sobre o tema, na busca de prováveis soluções para a problemática em questão, de modo a mitigar prováveis insucessos no caminho de implantação do método da mediação e, com isso, propiciar a possibilidade de desenvolvimento local e humano da comunidade.

**OS OBJETIVOS E OS PROCEDIMENTOS:** por objetivo substancial (geral) pretende-se analisar como o método autocompositivo da mediação de conflitos pode ser enquadrado como fator de Desenvolvimento à Escala Humana, figurando como satisfator sinérgico das necessidades ocultas em um conflito, e, desta forma, acaso implantado e utilizado de acordo

com os objetivos iniciais para os quais fora criado, ser um importante aporte ao Desenvolvimento Local.

Tem-se por objetivos secundários (específicos):

1. Mapear o estado da questão referente ao tema da mediação de conflitos, a fim de demonstrar a importância da pesquisa no universo acadêmico.
2. Contextualizar a mediação de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro e as questões culturais que a permeiam a partir da Teoria da Complexidade.
3. Verificar o potencial da mediação de conflitos para o Desenvolvimento à Escala Humana bem como sua contribuição na efetivação do acesso à justiça, dignidade da pessoa humana e cidadania, colhendo percepções dos atores envolvidos neste processo.

**DESCONFORTOS E RISCOS E BENEFÍCIOS:** Quanto aos desconfortos e riscos, a pesquisa prevê riscos mínimos aos entrevistados, como o vazamento de informação e possível constrangimento, recaindo sobre a pessoa do pesquisador a inteira responsabilização pelos eventuais danos causados aos participantes. Por outro lado, enquanto benefícios têm-se os benefícios sociais com a entrega dos resultados à comunidade, demonstrando-se como a mediação se efetiva atualmente nas mais diversas problemáticas sociais e, ainda, os benefícios para os participantes, os quais receberão a devolutiva dos resultados da pesquisa. Isso vai auxiliar ao participante ter uma visão sobre o tema abordado com a possibilidade de propositura de melhorias quanto à aplicação da mediação nos casos cotidianos. Essa devolutiva aos participantes pode lhes gerar um sentimento de valorização e visibilidade para a vida, principalmente no que se refere à visibilidade da prática da mediação em conflitos interpessoais.

**GARANTIA DE ESCLARECIMENTO, LIBERDADE DE RECUSA E GARANTIA DE SIGILO:** Você será esclarecido(a) sobre a pesquisa em qualquer aspecto que desejar. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade ou perda de benefícios.

O(s) pesquisador(es) irá(ão) tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados obtidos por intermédio do(s) depoimentos e entrevista(s) serão enviados para você e permanecerão sem identificação, inclusive na versão final do trabalho apresentado. Seu nome ou o material que indique a sua participação não será liberado sem a

sua permissão. Você não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.

**CUSTOS DA PARTICIPAÇÃO, RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR EVENTUAIS DANOS:** A participação no estudo não acarretará custos para você e é voluntária não lhe disponibilizando, portanto, nenhum tipo de compensação financeira, com a possibilidade, ainda de o pesquisador indenizar ao participante por eventuais danos causados provenientes da pesquisa.

### **DECLARAÇÃO DO (A) PARTICIPANTE**

Eu, \_\_\_\_\_ fui informado (a) dos objetivos da pesquisa acima de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que em qualquer momento poderei solicitar novas informações e motivar minha decisão se assim o desejar. O(a) pesquisador(a) certificou-me de que todos os dados desta pesquisa serão confidenciais.

Também sei que caso existam gastos adicionais, estes não serão absorvidos pelo orçamento da pesquisa. Em caso de dúvidas poderei chamar a mestrandra Raíssa Varrasquim Pavon no telefone (67) 98157-5929 ou o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica Dom Bosco (CEP/UCDB), sítio à Av. Tamandaré, 6000, Jd. Seminário – Campo Grande, MS.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

**NOME<sup>18</sup>:** \_\_\_\_\_

**CPF:** \_\_\_\_\_ **DATA:** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

---

### **ASSINATURA**

---

<sup>18</sup> Social ou Oficial (de Registro)

**APÊNDICE B: MODELO DO ROTEIRO DE ENTREVISTAS**

**ROTEIRO SEMIESTRUTURADO DE ENTREVISTA**

1. EM SUA CONCEPÇÃO E A PARTIR DE SUA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL, COMO SE CONSTITUI A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?
2. EM SUA CONCEPÇÃO E A PARTIR DE SUA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL, O MÉTODO DA MEDIAÇÃO É RESTRITO A APENAS ALGUNS TIPOS DE CONFLITOS? EXPLICITE.
3. EM QUAL ÁREA A UTILIZAÇÃO DO MÉTODO É MAIS FREQUENTE E MAIS EFETIVA? COMENTE.
4. A PARTIR DE SUA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL, A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS VEM SENDO APLICADA DA FORMA CORRETA? SIM OU NÃO? JUSTIFIQUE A RESPOSTA.
5. QUAIS ENTRAVES PODEM SER APONTADOS À EFETIVA UTILIZAÇÃO DO MÉTODO? QUAIS SERIAM AS POSSÍVEIS SOLUÇÕES?
6. A PARTIR DE SUA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL, QUAIS SÃO AS EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO À MEDIAÇÃO?