

O PAPEL DO MEDIADOR E A CAPACIDADE DE NEGOCIAÇÃO E A CONFIANÇA DOS ATORES PARA ALÉM DA COMUNICAÇÃO

Janete Rosa Martins

Doutora em Ciências Sociais pela UNISINOS – São Leopoldo/RS, Mestre em Direito pela UNISC – Santa Cruz do Sul/RS e Especialista em Direito Público e Bacharel em Direito pela UNIJUI – Ijuí/RS, Professora da Pós-graduação Stricto Sensu em Direito – Mestrado e Doutorado, Coordenadora da Especialização Lato Sensu em Direito Previdenciário, do Trabalho e Processo Trabalhista e da graduação em Direito, pesquisadora em Mediação: e-mail: janete@san.uri.br.

RESUMO

O presente artigo objetiva realizar um estudo sobre o papel do mediador e a capacidade de negociação e confiança dos atores no procedimento. Para que se desenrole um bom procedimento no processo de mediação, a presença do terceiro denominado mediador torna-se decisivo para intermediar o diálogo entre os atores envolvidos no conflito. Isso aponta para que o mediador possua as seguintes habilidades: capacidade técnica, legitimidade e habilidade para exercer esta atividade ou fomentar o diálogo entre os envolvidos num conflito, auxiliando-os a encontrarem suas próprias soluções. A metodologia baseia-se na pesquisa bibliográfica que dá suporte teórico para os conhecimentos aqui estudados. O método de abordagem é o hipotético-dedutivo.

Palavras-chave: Mediador. Diálogo. Atores. Mediação.

ABSTRACT

This article aims to conduct a study about the role of the mediator and the capacity of negotiation and confidence of the actors in the procedure. In order to achieve a good proceeding in the mediation process, the presence of the third mediator becomes decisive to intermediate the dialogue between the actors involved in the conflict. This indicates that the mediator has to have the following skills: technical capacity, legitimacy and ability to exercise this activity or to foster the dialogue between those involved in a conflict, helping them to find their own solutions. The methodology is based on the bibliographical research that gives theoretical support to the knowledge studied here. The approach method is the hypothetical-deductive.

Keywords: Mediator. Dialogue. Actors. Mediation.

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo pretende analisar e compreender o papel do mediador e a sua capacidade de negociação frente aos conflitos e os atores envolvidos. O técnico qualificado como mediador é tido como neutro e imparcial, impessoal e objetivo, tendo como finalidade reestabelecer os relacionamentos, fazer prevalecer a autoestima e contribuir para o incremento da resolução do conflito.

Janete Rosa Martins

O que se questiona no presente estudo é o papel primordial do mediador no reestabelecimento de um canal de comunicação entre as partes, sem, de forma alguma, recomendar uma solução, para que as próprias partes possam superar as desavenças e ajeitarem-se para uma deliberação ajustada diante da conflitualidade. Entretanto, nas relações sociais e políticas, é fundamental a sua presença para ouvir as reivindicações e fortalecer a relação entre os atores sociais tornando, assim, um meio de cidadania⁴ e inclusão social dentro do espaço público de discussões. Além disso, atua na perspectiva de entender reclamos do cotidiano da vida social, engendrando uma outra relação entre os atores em conflito. Assim, prestigia o diálogo como um processo de reflexão entre os envolvidos fundado na sensibilidade da abertura ao outro na perspectiva de uma consciência ampla e irrestrita.

2 O PERFIL E VIÉS: CAPACIDADE DE NEGOCIAÇÃO E CONFIANÇA DOS ATORES

O sucesso de uma mediação depende em grande parte do perfil e o viés do mediador na sessão. Salienta Muniz (2009 p.111) “[...] a importância de se adequar os processos de formação e seleção de mediadores na busca daqueles que tenham o perfil do mediador: deve ter a alma de um humanista, a mente de um estrategista e o coração de um negociador”. Além do mais, tem a função de auxiliar na sessão para imperar a confiabilidade; inspirar aos atores imersos no conflito simplicidade para identificar e reconhecer as causas e explorar os interesses de ambos. Como profissionais são tanto possuidores, produtores e distribuidores de conhecimento tendo interesse em expandir o seu uso nas suas atividades. Porém, a hierarquia ainda também está presente, aplicando-se parte das palavras de Tilly (2006, p.58)

A própria identidade dos produtores e distribuidores traça fronteiras categóricas entre os conhecedores e os desinformados, os privilegiados e os destituídos, os que estão dentro e os que estão fora. Essa circunstância fornece um preocupante exemplo ao nosso tema central: como a liberdade de uma parte produz a falta de liberdade da outra.

⁴ Para Warat “A cidadania pertence aqueles que têm opinião própria. Ser cidadão é ter voz, é poder opinar e poder decidir por si mesmo. A cidadania sempre se destacou em locais públicos, aonde as decisões construídas baseavam-se em um no outro, isto é, decisões construídas através de vínculos, acordos, alianças. A fusão da cidadania com os Direitos Humanos deu através do discurso jurídico moderno, um relato fundador, manipulador e gerador de dependências. A teoria do Direito da mediação vê as concepções de cidadania e direitos humanos como formas sinônimas, como um programa de qualidade total de vida (2004, 80).

Janete Rosa Martins

Na experiência investigada, os mediadores atuam com autenticidade, compaixão, solidariedade e veracidade. Para tanto, expressam a consciência de que não há ninguém ali para ser enganado, pelo que o ser íntegro e maduro são quesitos básicos para a compreensão. Antes de que seja tarde, é importante trazer a diferença entre conciliação e mediação com a finalidade de esclarecer o que são essas novas formas de tratamento de demandas para equacionar divergências oriundas de relações sociais. Para Nobre e Barreira, existe diferença básica, que:

reside no papel do mediador em cada um dos casos, no objeto e nos objetivos da sua ação. O objeto da conciliação é o acordo realizado entre as partes que, mesmo sendo adversárias, "celebram-no" a fim de ser evitado um processo judicial. Na mediação, as partes não devem ser entendidas como adversárias, e o acordo pode ou não ser celebrado (NOBRE, BARREIRA, 2008, p. 142).

Tanto a mediação quanto a conciliação têm em suas atribuições a presença de um terceiro para ajudar nos encaminhamentos da negociação (mediador ou conciliador). A diferença básica está na condução do diálogo. O conciliador opina, ajuda a decidir, aconselha e interfere na decisão final, sendo que o conflito ainda pode acabar por permanecer entre os atores. O mediador apenas conduz e facilita a troca de ideias entre as partes, procura evidenciar opiniões coincidentes, insiste para que a exposição de ambos os lados seja uma constante.

Atenta para a ótica de que os atores envolvidos no conflito se coloquem na posição do outro e tentem compreender as razões aludidas de uma forma real e não aparente. Isso faz com que as partes busquem entender as razões dos conflitos. Assim, se pretende suscitar nos atores em conflito um entendimento possível e que desta forma se originem novas formas de convivência⁵.

A partir desta visão entende-se os indivíduos como tendo uma existência relacional e que não são fragmentos sem conexão. Cada um é interdependente, de um lado produto forçado das interações, de outro resulta da sua criatividade. Entretanto, no Brasil o acesso à justiça ocorre somente para as pessoas que possuem um poder aquisitivo que lhes garanta todas as instâncias para a solução dos seus problemas. As pessoas menos favorecidas, ou seja, desprovidas de

⁵ Warat (1999, p. 55) expõe que a “mudança de lentes ao olhar para os conflitos traz uma nova concepção deles. As divergências passam a ser vistas como oportunidades alquímicas, as energias antagônicas como complementares e o Direito como solidariedade... a sociedade é unicamente produto da complexidade desses vínculos”.

Janete Rosa Martins

recursos, que têm suas decisões acatadas em primeira instância, não conseguem seguir o processo nem solucionar seus conflitos.

A reivindicação pelo reconhecimento de direitos possui um nexos com os modos de subjetivação que por sua vez implica em peculiares repercussões na conjuntura em que se instaura a mediação em destaque ou conflitos intersubjetivos. Este fato reforça a análise direcionada a questões suscitadas pela ótica dos sujeitos, ou seja, um paradigma que privilegia a dimensão da subjetividade na análise das relações sociais. Todavia, seria ilusório supor que os pleitos propostos na perspectiva dos indivíduos em conflito pudessem menosprezar a importância de fatores socioeconômicos na dissolução das desavenças. Aliás, há que reconhecer o fato de que numa situação de desemprego estrutural e crescimento da informalidade alguns conflitos podem ser reforçados por questões socioeconômicas.

Os mediadores utilizam a sua sabedoria e esperteza para trazer peculiaridades do problema à tona e fazer com que os atores cheguem ao ponto central das questões, para que assim possa haver uma mudança de visão sempre que requerida. Assim sendo e:

considerando que o trabalho ocupa lugar essencial na formação da identidade dos sujeitos, uma reflexão centrada no movimento de construção identitária do mediador, em uma perspectiva transformadora, pode articular uma reflexão sobre o saber e o saber-fazer do mediador de forma a ampliar o canal de comunicação entre os mediadores que buscam o seu aperfeiçoamento profissional perante as demandas inscritas no âmbito do acesso à justiça (SOUZA, 2006, p. 83).

A sensibilidade é a percepção sutil do que está invisível, isto é, daquilo que não está nas aparências. Um bom mediador procura pela harmonização de todas as dimensões no espaço de ação. A “neutralidade estar presente no processo da mediação é a neutralidade em um senso positivo a fim de evitar que uma decisão injusta seja tomada em benefício de uma das partes” (MORAIS e Spengler, 2008 p. 157).

Nesse sentido, Habermas (1989, 165) explica que os processos de entendimento mútuo visam a um acordo que depende do assentimento racionalmente motivado ao conteúdo de um proferimento⁶, pois se existe uma composição significa que não pode ser imposto a outra parte.

⁶ Par um entendimento do termo Martins (2013, 141) esclarece: “Habermas não alude a como pensar o pré-estabelecimento dos direitos humanos, mas trata do comportamento sob o imperativo das pretensões de validade dos proferimentos argumentativos como o sinal distintivo da racionalidade, a qual deve ser compreendida como a qualidade típica daqueles que podem entreter uma forma de vida caracterizada pela situação de fala ideal.

Janete Rosa Martins

No presente estudo considera-se que do viés e do perfil do mediador requer um conhecimento técnico para realizar a sessão, além de noções básicas de direito, quando não for da área para ter êxito no desenvolvimento do procedimento. Além disso, a tarefa com certeza será desempenhada na medida em que possuir e aplicar conhecimentos oriundos de diversas áreas, como frisado acima. Percebe-se o quanto é importante utilizar a interdisciplinaridade, abrangendo várias áreas do conhecimento para suprir as exigências no manejo de atividades de um profissional. Por isso, conhecer para utilizar técnicas de interação para auxiliar os atores a participar efetivamente nas atividades do processo, objetivando uma decisão coerente com os pleitos apresentados. Entretanto, para Bourdieu (1989, p.108), esse ponto de vista, as ações, comportamentos, escolhas ou aspirações individuais não derivam de cálculos ou planejamentos; são antes produtos da relação entre um *habitus* e as pressões e estímulos de uma conjuntura.

A mediação exige capacitação, para lidar com os conflitos sociais, negociais, políticos, educacionais. Morais e Spengler apresentam dezesseis características salientam a qualificação:

Paciência de Jó; a sinceridade e as característica do bulldog de um inglês; a presença de espírito de um irlandês; a resistência física de um maratonista, a habilidade de um halfback de esquivar-se ao avançar no campo; a astúcia de Machiavelle; a habilidade de um psiquiatra de sondar a personalidade; a característica de mantes confidências de um mudo; a pele de um rinoceronte; a sabedoria de Salomão; demonstrada integridade e imparcialidade; conhecimento básico e crença no processo de negociação; firme crença no voluntarismo em contraste ao ditadorismo; crença fundamental nos valores humanos e potencial, temperado pela habilidade, para avaliar fraquezas e firmezas pessoais; docilidade tanto quanto vigor; desenvolvido olfato para analisar que é disponível em contraste com o que possa ser desejável suficiente capacidade de conduzir-se e ego pessoal, qualificado pela humildade (2008, p. 164).

Os mediadores reconhecem que foram levados a uma condição de sentir a ação mediadora como um processo de compreensão. Convém ter presente um ser humano sujeito a vários problemas, mas para exercer a função precisa de equilíbrio, conhecimento, motivação, autoestima, disciplina e acima de tudo aptidão e que goste do que está realizando. A sua presença e sensibilidade darão tranquilidade aos atores no tratamento do conflito pois que encarregado de mediar o posicionamento dos atores para que a sessão tenha alcançado os seus objetivos.

Janete Rosa Martins

Considerando que em muitos casos a questão fundamental passa por uma concepção moral pode ocorrer um movimento “como terapia do reencontro” que considera uma subjetividade como parte central do conflito. A publicização dos sentimentos amorosos pode ganhar um outro olhar a partir de uma perspectiva educativa e intersubjetiva. Na terapia do reencontro ou o empenho do reconhecimento do outro se tenta ajudar as pessoas para que possam (re)construir vínculos a partir de suas identidades e valores. Os vínculos conflitivos como um processo de aprendizado e de mutação constante podem ensinar assim as pessoas a se importarem com as outras e a compartilhar.

3 A FUNÇÃO DO MEDIADOR NA DEMANDA DAS SESSÕES

O problema da individualidade veio a ser formulado na modernidade e de forma concomitante quando a liberdade individual se torna central. Neste contexto Bauman apresenta a noção de individualização como o de “transformar a identidade humana de um ‘dado’ em uma ‘tarefa’ e encarregar os atores da responsabilidade de realizar essa tarefa e das consequências (assim como dos efeitos colaterais) de sua realização” (2004, p.40).

Segundo Bauman (2004), vive-se em um tempo de transformações sociais aceleradas, nas quais as dissoluções dos laços afetivos e sociais são os centros das questões. A liquefação dos sólidos explicita um tempo de desapego e provisoriedade, uma suposta sensação de liberdade que traz em seu avesso a evidência do desamparo social em que se encontra os indivíduos modernos líquidos. Porém, tudo o que é sólido se desmancha no ar, ou o dinheiro é um vil metal por meio do qual se pode realizar o consumo de bens. Por isto Bauman (2004, p.98) ainda assegura: “numa sociedade de consumo, compartilhar a dependência de consumidor – a dependência universal das compras – é a condição ‘sine qua non’ de toda liberdade individual; acima de tudo da liberdade de ser diferente, de ‘ter identidade’”.

Ao mesmo tempo o autor afirma ainda que se está em uma fase de desprendimento das redes de pertencimento social, incluindo a própria família, a qual busca a constituição de novas subjetividades. Tudo isso faz com que cada vez mais surjam conflitos nos quais a falta de comunicação impera. Diante destas circunstâncias Morais e Spengler (2008, p. 149) expõem que o tratamento de conflitos pode acontecer mediante “uma pluralidade de técnicas que vão

Janete Rosa Martins

da negociação à terapia”. O conflito é passível de ser tratado pela ferramenta da mediação quando se apresenta na perspectiva da intersubjetividade como um objeto em questão.

A comunicação entre os sujeitos em situação de atrito é o meio indicado para estabelecer um acordo perante o conflito. Nesse sentido, o diálogo vem como tratamento para restabelecer os laços rompidos por um conflito existente entre os envolvidos. Se ocorrer diálogo e entendimento entre as partes, como diz Habermas na teoria da ação comunicativa, a negociação será facilitada pelo mediador que inclui a argumentação e a contra-argumentação. Os lastros dialógicos levam aos pressupostos de argumentação a favor de seus posicionamentos, sendo sua observância de interesse das próprias partes para que possam inicialmente despontar com um grau mínimo de confiança de um em face ao outro.

Almeida considera que "a noção de mediação está intrinsecamente conectada às teorias sociais relacionadas às chamadas teorias da ação" (2008, p. 8). Nesse viés, ações individuais estão sempre inseridas em um contexto social mais amplo, na mesma medida em que integram processos de compreensão intersubjetiva. Outra dimensão que ganha destaque refere-se à ressignificação dos fatos e das práticas dos sujeitos.

o mediador não interfere na decisão nem induz o acordo, apenas facilita a comunicação entre as partes, permitindo que decidam livremente. Ele deve analisar, em profundidade, o contexto do conflito, permitindo sua ressignificação e, conseqüentemente, novas formas de convivência e prevenção de novos conflitos. (NOBRE, BARREIRA, 2008, p. 146).

Além do mais, as exposições respeitadas permitem que ambos se expressem genuinamente, possibilitando-lhes identificar os desejos e as aspirações e, conseqüentemente, talvez vir a atendê-los. Para que se construam não só acordos, mas especialmente uma convivência futura que inclua a não adversidade, apela-se a esses instrumentos propiciadores de confronto entre entendimento e desentendimento. Neste contexto, localiza-se a ideia ou a idealização da não-violência no âmbito da educação (Muller, 2006). Baptista, a partir de investigação empírica, destaca diversas ênfases desde a dimensão da não-violência aos detalhes das formas de comunicação e do comportamento do mediador.

Por autocomposição os entrevistados compreendem o processo social de administração de conflitos no qual técnicas não-violentas de comunicação são utilizadas como veículo de comunicação entre pessoas que buscam resgatar o diálogo entre si. Trata-se de um espaço dialogal no qual o mediador utiliza vocabulário e gestos não violentos nos âmbitos cognitivo, emocional e relacional, respeitando o tempo da fala de cada uma das partes. Acrescenta-se a linguagem corporal que, igualmente, deve promover a socialização das partes com formas não-violentas de comunicação. (BAPTISTA et al, 2016, p. 2).

Com o entendimento ou acordo, ocorre, dessa forma, a autocomposição para a seguir redigir o termo de compromisso mútuo. As partes assinam e também o mediador, valendo como uma deliberação entre os envolvidos no conflito. O reconhecimento da comunicação entre o mundo dos fatos e a realização do direito, entre a vida e a validade da norma, é aspecto que torna o pensamento habermasiano propício para o tratamento do tema da jurisdição, que de alguma forma vem a refletir esse efetivo interagir das alterações dos fatos da vida no direito.

Enfim, pode-se afirmar que a comunicação é capaz de permitir que os indivíduos possam construir decisões justas e legítimas, que sejam capazes de contrapor à animosidade do conflito e facilitar uma compreensão sobre os fatos que desencadearam a disputa. A mediação surge, portanto, como uma ferramenta para a integração social, pois com um acordo se permite que os sujeitos se reconheçam reciprocamente em seus direitos e deveres, o que constituirá em uma convivência gerada por decisões obtidas.

A principal tarefa se relaciona à forma de conduzir as negociações, tendo como objetivo intermediar as relações entre os atores envolvidos, sendo um terceiro tido como imparcial e em formação constante. A função social por sua definição de mediação consiste em auxiliar indivíduos em apuros a perceber e interpretar o ambiente conflituoso e seus intrincados nexos (PINTO; GOUVÊA, 2014). Sob esta ótica, caracteriza-se como subsídio ao outro com artifícios para reconhecer certas características culturais, subjetivas e sociais, conformadas com a sua experiência passada ou presente.

Para Sales (2003) o mediador facilita a comunicação, estimula o diálogo, auxilia na resolução dos conflitos, mas não decide a partir da escuta das partes. Os atores decidirão induzidos pelo processo, no sentido de decisões autônomas. E continua Sales (2003, p.81) “O que parece simples pode ser complexo. O mediador não pode esquecer de que está lidando com pessoas, não com cálculos precisos para os quais existe uma resposta certa”. A atuação do mediador é contínua e dialética. Para Muniz existe um dever ser:

Deve o mediador conservar a *imparcialidade*, revelando e evitando os conflitos de interesses. Deve o mediador previdente divulgar às partes todo e qualquer contato ou relacionamento com qualquer uma delas ou com seus associados, organizações familiares; devem evitar manter contato ou impropriedades que possam causar aos mediados o questionamento de parcialidade ou favorecimento do mediador a um dos negociadores, não somente ao tempo da negociação, mas no futuro. Deve sustentar a *clareza de papéis* de facilitador e não de julgador, não devendo jamais fazer recomendações ou apegar-se a uma opção de solução do problema sem a concordância, por escrito, dos atores interessados. Deve manter o *direito de terminação das partes*, ligado a sua

Janete Rosa Martins

autodeterminação. Os atores devem ter garantido seu poder de decidir se dão ou não continuidade ao processo, independente de justificativa ou explicações. Deve ser mantida a *confidencialidade*, pela qual o mediador se obriga a não revelar para outrem, perante os tribunais ou outras autoridades quaisquer informações, atitude, motivação ou ação a qualquer tempo das partes. (MUNIZ, 2009, p.108).

O mediador realiza uma empreitada para convencer os atores a se despirem da aparência competitiva e Muniz (2009, p. 109) salienta que [...]”substituindo-o por cooperação e colaboração. Opera assim, uma revolução na mentalidade, implantando uma forma diferente de intervenção, sem a qual não é viável a aplicação do método”. A ética apresenta-se como outra questão importante na sessão de mediação; entretanto, ela não é um fato bruto, mas valores imanescentes de um agente dentro de sua atividade.

De acordo com CNJ (2018, p. 154) ”A ética da mediação deve prevalecer o princípio da plena informação (ou princípio da decisão informada”. Por esse princípio, somente se considera legítima uma solução na mediação (ou conciliação) “se a parte possui plenas informações quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserida”. Por esse motivo, não se considera adequada à composição quando alguém desconhece seus direitos.

De igual forma, se determinada parte renuncia a direitos por motivos ainda não percebidos por ela própria – como em uma separação em que um dos atores aceita abrir mão de boa parcela do patrimônio comum apenas para com isso esnobar a outra parte ou quando renuncia a direitos por estar muito aborrecido – não cabe ao mediador encerrar a mediação pelo simples fato de já haver uma composição possível. A possível satisfação em face dos procedimentos de negociação consiste em pressuposto de legitimidade da mediação.

Six (2001, p. 242) sustenta que, “a coerência pede que haja uma só perspectiva ética, flexível, mas unificada, para todo mediador, qualquer que seja sua inserção específica”. E Sales (2007, p. 97) expressa sobre a importância da identificação de padrões referente aos diversos Códigos de Ética que regulamentam a mediação e a atuação frente às questões de sua pertinência.

O mediador instruído conforme visto se vale de ferramentas que possibilitem minimizar os efeitos do conflito sobre a argumentação entre partes. Ele conduz o seu discurso de argumentação, como de interesse dos envolvidos para que em todos se desperte um certo grau de confiabilidade um no outro. E consigam expressar-se, possibilitando assim identificar as

Janete Rosa Martins

mazelas mútuas e as (in) disposições de ambos e, consequentemente discernir sobre os modos de atendê-los. A meta para que construam não só acordos, mas especialmente, uma convivência futura que inclua a não adversarialidade.

Nesse sentido o mediador deve buscar a construção de um diálogo imparcial diante controvérsia que ali se faz presente entre os atores, com a finalidade intensificar a reconstrução dos vínculos rompidos em uma adversarialidade por problemas aparentes. Isso leva a uma perspectiva de igualdade de direitos de pensar independente de qualquer rompimento dos vínculos estabelecidos.

O mediador em uma sessão expressa a capacidade de agir com confiabilidade e imparcialidade, visando ao espírito que fomenta as condições para a deliberação sobre a contenda, contribuindo e educando os sujeitos para que possam fazer uso desse meio ao caso concreto.

4 O ESPAÇO E SUAS ACOMODAÇÕES NAS SESSÕES DE MEDIAÇÃO

Segundo o Conselho Nacional de Justiça (2015, p.153) a) “A mediação é um processo bastante dinâmico em que o serviço e suas formalidades são examinados sob uma perspectiva das necessidades dos atores”. O planejamento desse processo se volta à forma de melhor satisfazer às expectativas para que saiam satisfeitos da mediação:

b) com relação à gestão de qualidade, “autores especializados em gestão de qualidade têm dividido o planejamento em quatro modalidades de qualidade: técnica, ambiental, social e ética”. A preparação quanto à qualificação ocorre com a apropriação em técnicas de mediação e a verificação de que elas estejam sendo adequadamente aplicadas pelo novo mediador no estágio supervisionado;

c) quanto à qualidade ambiental está “relacionada ao espaço físico destinado ao atendimento dos atores – uma parcela desse planejamento é de responsabilidade do Juiz da Comarca, com base na resolução 125/2010”, de providenciar um ambiente compatível com os importantes debates que ali ocorrerão. Por outro lado, ao mediador cumpre se certificar que a sala está

Janete Rosa Martins

disposta de maneira a transmitir aos atores mensagem de que “nos provedores do serviço, apreciamos sua vinda e nos importamos com as questões que estão sendo trazidas à mediação;

d) no que tange à qualidade social – relacionada com o tratamento social que é dirigido às partes – “vale registrar que “o mero fato de se ouvir falar em uma pessoa que” oferece ajuda pode ter um impacto singular, induzindo a uma afetuosa sensação de elevação. A recepção afetuosa que transmita a intenção de auxiliar na negociação constitui um instrumento auxílio para o mediador. Vale registrar que, se em determinado programa se exigir do mediador determinado índice de composição de disputas, o usuário tenderá a sentir que está participando de uma autocomposição para auxiliar o mediador (a alcançar seu índice).

Por esse motivo, nos formulários de acompanhamento de satisfação de usuários não são feitas perguntas quanto ao índice de composição, e sim se houve tratamento cordial e atencioso pelo mediador. As experiências brasileiras, (CNJ, 2018,p.153) “em especial a do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, por meio do seu Serviço de Mediação Forense, têm indicado que, com elevada atenção ao usuário, os índices de composição são também elevados e tais composições são cumpridas espontaneamente pelas partes”. Contudo, registra-se o planejamento (CNJ, 2018, p.153) quanto à qualidade ética –“aquela estabelecida a partir de parâmetros mínimos de legitimidade das soluções”.

A questão da legitimação se põe no centro das atividades, sejam elas de dimensões micro como na presente abordagem, seja numa dimensão macro de acordo com Vaz (2014, p. 252).

O debate, a deliberação em torno de temáticas específicas seria fundamental para o alcance de consensos acerca de questões coletivas, através da livre argumentação, confrontação/validação de preferências diferenciadas e persuasão em fóruns públicos e abertos (Habermas, 1980; 2003). Discussões extraparlamentares, caracterizadas como temáticas e assuntos diversos tratados nos espaços públicos, ou em espaços institucionalizados de interação face a face (Avritzer, 2002), deveriam ser levadas em consideração pelos legisladores, quando de sua tomada de decisão (no tocante à produção de leis e/ou normativas sociais), com o risco de incorrerem no chamado *gap* de legitimidade.

O mediador toma providências, por que sabe da existência de riscos inerentes a sua ação, para tentar garantir um grau de legitimidade e endosso à ação institucional. Nesse sentido, ainda que os atores tenham trocado opiniões chegado a um acordo e “tenham mencionado que gostaram do tratamento que lhes foi dispensado e do ambiente em que se realizou a mediação, se houve comprometimento ético há como afirmar que houve qualidade na mediação” (CNJ, 2018, p.153).

Janete Rosa Martins

Por ser conveniente o profissional dá atenção aos detalhes e desta forma se põe a revisar todas as anotações feitas sobre o caso e, se possível, memoriza o nome dos sujeitos (e como talvez possam preferir ser chamadas). Muitas vezes, somente será possível saber o nome dos presentes já durante a mediação. Assim, uma vez descobertos os nomes e as preferências quanto ao tratamento, anotá-los tem se mostrado uma prática obrigatória⁷.

5 DINÂMICAS PARA ALÉM DA COMUNICAÇÃO

No início da sessão ocorre uma dinâmica onde o mediador se apresenta às partes, e “faz uma breve explicação do que constitui a mediação, quais são suas fases e quais são as garantias. Relevante citar que pergunta às partes como elas preferem ser chamadas e estabelece um tom apropriado para a resolução de disputas” (CNJ, 2018, p. 145). Nesse sentido, após exposição feita pelos atores de suas perspectivas, as quais o mediador, entre outros aspectos, tem escutado ativamente, há oportunidade de elaborar perguntas que auxiliarão a entender os aspectos obscuros do conflito.

Cabe ao mediador a atribuição de fazer um resumo do conflito utilizando uma linguagem positiva e com o cuidado para não dar razão para uma percepção de parcialidade. “Há significativo valor nesse resumo, pois será por meio dele que os atores saberão que o mediador está ouvindo as suas questões e as compreendendo”. O resumo feito pelo mediador impõe ordem à discussão e serve como uma forma de recapitular tudo que foi exposto até o momento. Para a continuidade e com o uso de determinadas técnicas, o mediador formula diversas perguntas a fim de favorecer a elucidação das questões ainda controvertidas. Tendo sido alcançada adequada compreensão do conflito durante as fases anteriores, o mediador pode, nesta etapa, conduzir os interlocutores a analisarem possíveis soluções.

O mediador e os atores irão testar a solução alcançada e, sendo ela considerada satisfatória, redigirão um acordo escrito se assim o quiserem. De acordo com o acompanhamento das sessões, em caso de impasse, é feita uma revisão das questões de interesse dos atores e também se apresentam possíveis passos subsequentes. Além do mais, na dinâmica o mediador aplica diferentes técnicas autocompositivas observando as peculiaridades de cada disputa.

⁷ Neste sentido, (CNJ, 2018, p. 154): “No meio da mediação, se um dos atores perceber que o mediador sabe de cor o nome da outra parte, mas não o seu”, perceberá que não há no mediador parcialidade e assim a sessão ficará prejudicada.

Janete Rosa Martins

escutar a exposição de uma pessoa com atenção, utilizando de determinadas técnicas de escuta ativa (ou escuta dinâmica) – a serem examinadas posteriormente; inspirar respeito e confiança no processo; administrar situações em que os ânimos estejam acirrados; estimular as partes a desenvolverem soluções criativas que permitam a compatibilização dos interesses aparentemente contrapostos; examinar os fatos sob uma nova ótica para afastar perspectivas judicantes ou substituí-las por perspectivas conciliatórias; motivar todos os envolvidos para que prospectivamente resolvam as questões sem atribuição de culpa; estimular o desenvolvimento de condições que permitam a reformulação das questões diante de eventuais impasses; abordar com imparcialidade, além das questões juridicamente tuteladas, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação (social) das partes.(CNPJ, 2018, p. 146).

A mediação é um processo que também vai se amoldando conforme a participação e interesse das partes. Constrói-se segundo o envolvimento e a participação dos implicados na resolução da controvérsia, como uma continuidade, o seu desenvolvimento se efetua sem que se visualizem claramente suas fases, sendo possível verificar diferentes fases do processo. Na dinâmica são trabalhadas questões, interesses e sentimentos e a forma de análise nas sessões individuais e conjuntas. Uma vez encerradas as sessões individuais, o passo seguinte é a realização de uma nova sessão conjunta, na qual se iniciará a fase de resolução de questões.

Além do mais, os mediadores têm o compromisso ético de não revelar a quem quer que seja as informações repassadas em confiança e também mesmo depois da celebração do acordo, têm o compromisso de não revelar as intenções ajustadas entre eles na disputa. Isso porque as informações reveladas por um dos envolvidos ao mediador em confiança, não pode o mediador revelar ao outro, mas com o conhecimento dessas pode usá-las para propor soluções em termos de acordo. De acordo com Vaz (2014, 252)

Trabalhando nessa linha, Habermas elaborou uma proposta de conciliação entre justiça e legitimidade, com base num elemento político que, ao mesmo tempo, combina elementos procedimentais e elementos de cunho intersubjetivo afins àqueles da concepção constitutiva da escola comunitarista. O autor trabalha uma concepção de procedimentos que visam o estabelecimento de relações intersubjetivas para o alcance de consenso entre os indivíduos através da argumentação e da persuasão numa situação ideal de fala. Processo que, não obstante, ainda trata como substratos diferenciados e, portanto, separados, os julgamentos de legitimidade e os julgamentos de justiça.

Para além das questões de ordem pessoal e intersubjetiva, fato que se acentua é que na mediação e resolução de conflitos cotidianos “redistribuição e recompensação também são instrumentos poderosos para tratar a desigualdade” Therborn (2010, p. 156).

Neste sentido, o mediador no procedimento que se desenrola comunica para os envolvidos que estão de alguma forma na mesma equipe procurando uma solução para aquele impasse de forma saudável e dialogada, contornando a confrontação pelo bate-boca. Alerta que possui

Janete Rosa Martins

como prioridade facilitar o entendimento, de modo a deixar que os envolvidos procurem ser razoáveis em suas posições, de modo a considerar um acordo e a flexibilidade numa interação de dar respostas adequadas àquela situação.

E, por fim, no processo vários são os sentimentos que se manifestam; dentre eles: o ódio, inveja, ciúmes, frustração, intolerância, ressentimento, medo, mágoa, amor, entre outros. Nesse caso, o mediador prestará atenção de tal forma que possa identificar os sentimentos para que a parte se sinta adequadamente ouvida e compreendida. Nessa dinâmica o mediador atua de forma a analisar cada um dos problemas que se apresentam, referentes aos sentimentos acima apontados entre os envolvidos. Nessa sistemática, importa salientar que o mediador se abstém de fazer alguma sinalização ou indicação de que um dos envolvidos tem razão; especialmente porque a busca é pelo acordo e a racionalidade, na medida em que orienta para o sucesso do procedimento.

6 AS AUDIÊNCIAS E O RECONHECIMENTO DE RELAÇÕES SOCIAIS

Nas sessões a presença dos mediadores é imprescindível para o andamento, pois os processos autocompositivos visam soluções facilitadas ou estimuladas por um profissional imbuído de uma ética da reconstituição de relações sociais. Durante as audiências, as partes podem continuar, suspender, abandonar e retomar as negociações.

Como os interessados não são obrigados a participarem, permitem-se encerrar o processo a qualquer tempo. Pela sua condição de autoridade, o mediador exerce alguma influência sobre a maneira de se conduzirem as comunicações ou de negociar um acordo.

Pode contribuir para a criação de opções que superam a questão monetária ou discutir assuntos que não estão diretamente ligados à disputa, mas que afetam a dinâmica dos envolvidos. Os atores têm a possibilidade de desistir sem prejuízos decorrentes da desistência de participação no processo.

A ideia de que o jurisdicionado, quando busca o Poder Judiciário, o faz na ânsia de receber a solução de um terceiro para suas questões, vem, progressivamente, sendo alterada para uma visão de Estado que orienta as partes a resolverem, de forma mais consensual e amigável, seus próprios conflitos e, apenas excepcionalmente, como última hipótese, se decidirá em substituição às partes. (CNJ, 2018, 25).

Janete Rosa Martins

Se existe uma visível e crescente judicialização das relações sociais, de outro lado está sendo constatado um movimento que intui devolver aos sujeitos a condição de autor. Desta forma, utilizar, adequadamente, o sistema público de resolução de disputas bem como, quando possível, resolver seus próprios conflitos é a oportunidade de o Estado resgatar, juntamente com os indivíduos, a cidade das relações interpessoais.

Para Touraine (2002, p. 237), as relações interpessoais são distintas das obras coletivas, mas a volta do sujeito é importante na configuração das relações conflitivas.

Diante disso, podemos salientar que os problemas sociais são vistos como problemas individuais e de tratamento, dentro de um movimento de defesa dos direitos humanos inerentes ao cidadão e previstos na Constituição Federal de 1988. Nessa perspectiva, prevalecem os interesses dos conflitantes em uma tratativa de solução.

Portanto, nas audiências os envolvidos, segundo Spengler (2011, p. 223) trabalham com um novo paradigma, no qual os acontecimentos são estendidos como acontecimentos que fazem parte dos eventos comunicativos e como tais tratáveis e restabelecidos. Nessas intersubjetividades do objeto, verifica-se que a comunicação é uma linha abissal de manifestação que precisa ser trabalhada de forma ampla nas práticas mediativas para que atinja a sua finalidade que a restauração da comunicação.

Para compreender uma ênfase complexa a respeito do tema a que se está dedicando estas linhas, as contribuições de Cohn (2016, p. 47) parecem preciosas, destacando um nexo intrincado entre mediação e relações sociais.

Mediações em exercício não têm caráter próprio, nem poderiam ter. Na realidade, assumem em cada momento do processo o caráter da relação social sua portadora, precisamente ao defini-la como relação. Do contrário, o conjunto ficaria bloqueado, ao invés de se manter em movimento precisamente graças à perversidade polimorfa da mediação, que se ajusta a tudo e permeia tudo. Essa qualidade da falta de qualidade própria permite-lhe, de resto, operar como regente oculta de relações sociais e também como mediadora, não no sentido de intermediária, mas como transmissora e ao mesmo tempo agenciadora de dimensão nem sempre evidente da contradição, por mais que esteja anunciada no termo.

Com isso, a mediação atua sobre as relações sociais em conflito, quanto o inverso que as relações sociais traçam horizontes para os processos de mediação. Resultante de interações entre os sujeitos sociais, seu entendimento se amplia à medida em que ganham destaque o

Janete Rosa Martins

papel dos atores envolvidos e a democratização do capital cultural, bem como as redes de informação e os dispositivos de acesso à justiça.

Outro ponto central que afeta as práticas mediativas refere-se à diversidade social, cultural e étnica, de forma que se vincula a essas metodologias o uso do diálogo para uma maior compreensão sistemática no alcance de seus direitos. Esses estão vinculados à construção e reconstrução dos vínculos embaralhados no momento do conflito gerado pelo desentendimento ou interesses feridos. Nestas circunstâncias, estamos numa sociedade, que na compreensão de Touraine (2002, p. 228) "tende a negar a sua própria criatividade e os seus conflitos internos e a apresentar-se como um sistema autorregulado, escapando, portanto, aos agentes sociais e aos seus conflitos". Isto é, institucionalizando-se mais e mais direitos para o cotidiano dos cidadãos, também se engendram mais arestas em que se perfilam mais conflitos.

Na atual sociedade de consumo, juntamente com a livre circulação de bens e serviços e de pessoas, aumenta também a conflitualidade inerente a essas dimensões, exigindo formas de organização e de ação adequadas.

Os anseios em reação a todas as mudanças ocorridas levam a tentativa de recuperar as discussões centrais de um ato conflitivo, no sentido do reconhecimento da dignidade humana e das atribuições dos sujeitos num evento. Essa capacidade de instrumentalizar a sessão se apresenta como uma sistemática ao mediador presente nas audiências, visando à solidariedade e abertura de caminho para o entendimento e a deliberação a respeito de um pacto. Por vezes as distinções entre os mecanismos são ilustrativas para a compreensão de diferentes processos, por mais que seja uma atribuição do cientista social manter-se alerta com sua perspectiva crítica.

Outra diferença fundamental entre a mediação e outro instrumento consiste na presença de um terceiro imparcial, que não opera, em princípio, com base em julgamentos de valor, mas permite, pelo manejo da sua intervenção, que as partes oponentes reflitam e cheguem a encontrar um caminho para a superação do conflito, identificando suas raízes e reorientando atitudes e ações na busca de uma superação. Com isso, pretende-se transcender o "modelo punitivo" para um "modelo de justiça penal diferenciado", pautado no restabelecimento do diálogo, na construção de pactos e acordos diante de interesses divergentes e na ressignificação de contendas, proporcionando a retomada da autodeterminação das pessoas. (NOBRE, BARREIRA, 2008, p. 146).

Compete, ainda, ao mediador na sessão, desenvolver tratativas para um acordo, a fim de contribuir para que atores possam ser educados no sentido de fazer o melhor uso possível da sessão ao caso concreto e contribuir para que seja possível a todos que desejam usá-la para

Janete Rosa Martins

corrigir conflitos, e, desenvolver as habilidades pertinentes para que o procedimento seja o mais rápido possível. Além do mais, pode ser constatado que o mediador prima pela verdade em todo o curso do procedimento e de comprometimento no agir e competência na arte de compartilhar no trato dos conflitos, oferecendo uma proposta inovadora aos envolvidos.

Parafraseando Moraes e Spengler (2008, p. 159,) essa sistemática vem sugerir uma nova proposta processual para fazer abordagens linguístico-temporais. Isso, para que os entendimentos dessas novas propostas sejam capazes de contornar as inquietudes dos envolvidos no uso de alternativas econômicas e com menor risco e melhores resultados dentro da escolha feita. E, por fim, na convergência na sessão o mediador não é de fato um juiz, porque não impõe decisão, nem tem o poder outorgado pela sociedade para decidir pelos demais. De fato, é um negociador, toma parte na articulação de um pacto, porém não com interesse direto nos resultados, nem emite nenhum parecer técnico. Ajuda na construção dos acordos, que por certo vai refletir a proeminência dos relacionamentos no curso da audiência.

7 AS AUDIÊNCIAS E OS ACORDOS ENTRE OS ATORES

Uma das melhores formas de obter informações é fazer perguntas e essas se direcionarem a atender às situações de divergências de ideias, posições e interesses. Para compreender melhor, convém atentar para a diversidade de causas e para o que foi enunciado acima como os percalços de uma sociedade caracterizada pela insatisfação diante das circunstâncias vividas. Na ótica de Ruscheinsky (2014, p. 106)

Os bens consumidos reforçam a compreensão do valor de troca e correspondem à definição de necessidades historicamente postas, em que qualidade de vida equivale ao usufruto da diferença. Negar o nexos entre consumo e ambiente, produção e cultura, entre entretenimento e endividamento como processos imbricados significa fragilizar-se para entender a complexidade, contradições e ambiguidades do presente. A dinâmica da expressão da insatisfação corresponde a uma lógica da sociedade contemporânea onde o imaginário da premente satisfação das necessidades resume-se, acima de tudo, na lógica social da diferenciação.

Para lidar bem com o conflito em face da diversidade das insatisfações, o mediador há de ser o suficientemente experto para percebê-lo a tempo para efetuar um diagnóstico que impeça e dificulte a obter um acordo a propósito da pendência suscitada entre as partes. A qualificação para uma sessão se expressa na capacidade de permanecer com a devida imparcialidade, oferecendo oportunidades idênticas de manifestação; sem interesse imediato no resultado exercendo a objetividade possível, enquanto auxilia os envolvidos a costurar uma deliberação

Janete Rosa Martins

possível que realize o entendimento, de forma que satisfaça às respectivas expectativas. Importante destacar, do ponto de vista das ciências sociais, uma possível interface entre dimensões que no senso comum são excludentes. Almeida e Cunha (2011), na sua discussão sobre método de negociação, incorporam o conflito na apreciação sobre mecanismos de negociação e, de uma forma empírica, mostram a adequação da visão de que deliberação e conflito não estão em oposição.

A capacidade de ouvir, parafraseando Warat (2004), se associa ao saber lidar e descobrir as orientações de “sentimentos”, “valores” que podem ser a questão central para as dificuldades que ali se estabeleceram; ao mesmo tempo ser capaz de tentar empatia e transmitir um entendimento para facilitar a comunicação, mesmo em pontos de vista tímidos e dificultosos. A agilidade nas perguntas pode destacar aspectos dos envolvidos e de suas preocupações.

Na realidade, a solução do problema é uma questão e missão importante para os defensores a recomposição de compromissos de acordo com a legislação socialmente legitimada. Entretanto, há advogados que evoluíram e sabem discernir da importância da mediação no tratamento das disputas, porquanto existe uma tendência de criar o hábito de sentar e conversar com outros colegas de profissão quanto à relevância dessa sistemática dentro da questão jurídica. Para o enfrentamento dessas questões complexas como a sessão de mediação seja um sucesso, entre outros requisitos, o procurador concentra esforços para que o processo e a dinâmica sejam passíveis de resolver o conflito de forma rápida e com menos dispêndios econômicos. O procurador ainda informará ao cliente de como se procede numa sessão de mediação com a outra parte. Ao mesmo tempo, informará que a pessoa encarregada de orientar os destinos dos envolvidos é um terceiro imparcial - denominado de mediador – expondo as suas qualidades, formação e experiências práticas e o dever ético nos procedimentos.

A construção de um pacto entre as partes possui a finalidade de que ambos superem o conflito sem que haja a interveniência de uma decisão externa, proferida por outrem que não as próprias partes envolvidas na controvérsia. Portanto, com o mecanismo da mediação pretende-se desenvolver sujeitos que se apresentam mais capacitados a vivenciar relações e reconhecendo a si mesmos, seus aspectos objetivos e subjetivos que são relativas ou refletidas nas dimensões materiais e espirituais.

Janete Rosa Martins

Segundo Tupinambá (2013, P. 63) “A figura do terceiro não representa apenas o outro do outro, mas, ainda melhor, os outros do outro, ou seja, o fato de que não estamos sozinhos no mundo, mas que o mundo é, desde seu início, um mundo social”. O mediador não diz quais partes têm razão, mas que é um facilitador do processo para a /tomada conjunta de decisões sobre o impasse, ajudando a identificar as questões pontuais de interesses, explorando soluções e centrando a discussão para solução do conflito, verificando se os termos propostos podem ser cumpridos por ambos os envolvidos. Importa muito que as partes em conflito tenham sido esclarecidas com antecedência sobre todos esses passos; então a mediação a ser realizada será diferente.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do estudo verifica-se que os atores envolvidos no conflito são ouvidos e compreendidos em seus sentimentos, pois que demandam compreensão e o reconhecimento de suas subjetividades em seus conflitos. Nestas circunstâncias está em causa uma arte a ser experimentada e menos explicada, porquanto ao profissional em ação convém estar munido de técnicas de comunicação e, ao mesmo tempo, capacidade de olhar de forma transdisciplinar o problema em questão com os olhos da razão, da compreensão⁸.

Para ser mediador, não precisa ser exclusivo da área jurídica; pode ser qualquer pessoa, desde um líder comunitário que conquiste a confiança dos atores, ou profissionais de outras áreas, como psicólogos, administradores, sociólogos, engenheiros e demais áreas do conhecimento. Ela pode ser realizada, a exemplo do sistema escolar, que prevê capacitação e supervisão de alunos para que os próprios alunos atuem como mediadores de conflitos entre colegas de escola⁹. A mediação, como instituto cooperativo, atua em qualquer tipo de tensão de conflito, como o comunitário, o ecológico, o empresarial, o escolar, o familiar, o penal, o trabalhista, o político, o de menores em situação de risco, os de realização de direitos humanos e da cidadania e os relacionados com o consumidor. A possibilidade de ser encarada com uma atitude positiva diante da vida condiz com uma visão de mundo e do futuro. Ainda é fundamental na mediação tratar os não ditos, pois eles expressam também o conflito e

⁸ De acordo com a teoria de Warat (2004) basta levar a um estado de mediação; a própria pessoa um ser em estado de mediado, ser, viver e sentir a mediação. Estar mediado é compreender o valor de não resistir, de não lutar, de não manipular, é deixar livre a energia dos outros.

Janete Rosa Martins

possuem um grau de riqueza, pois em um conflito revelam-se as intencionalidades e demandas tanto pelo não-dito, quanto pela capacidade do que foi dito. E, considerada como um recurso alternativo, não pode ser baseada em crenças ou em pressupostos exclusivos do contraditório dos juristas.

Procura-se, antes de tudo, uma conciliação. Por fim, se está em uma sociedade com pessoas dependentes emocionais, onde domina uma realidade virtual que persuade e que controla as pessoas, sem a mediação de argumentos.

Diante desse caos em que nos encontramos, a figura do mediador possui um lugar destacado ou de suma importância para facilitar o diálogo entre os conflitos sociais que assolam a sociedade principalmente a brasileira, em relação à questão política e à crise econômica. Nesse momento, o mediador é fundamental em uma sessão de mediação para agir com transparência, equilíbrio, determinação, sociabilidade, no objetivo almejado de tratar as controvérsias que ali estão dispostas frente aos atores que se propuseram a apresentar a sua versão sobre os fatos em tela, mesmo que de forma tensa e polêmica. Desse ponto de vista cabe assimilar a ação institucional sobre os atores em conflito. Esta colocação vem diretamente de encontro com a questão da atuação do mediador frente aos mediados e na sua habilidade em conduzir o processo, melhorando a comunicação entre as partes.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco A. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 2008, p. 1-24.

ALMEIDA, D. & CUNHA, E.S.M. A análise da deliberação democrática: princípios, conceitos e variáveis relevantes. Roberto R. C. (ed.). **Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação**. Brasília: IPEA. 2011, p. 109-123.

BAPTISTA, Bárbara L. et al. Fronteiras entre Judicialidade e não Judicialidade: percepções e contrastes entre a mediação no Rio de Janeiro e em Buenos Aires. **Revista de Estudos e Pesquisas sobre as Américas**, v. 10/1, 2016, p. 1-24.

BAPTISTA, Bárbara L. et al. Fronteiras entre Judicialidade e não Judicialidade: percepções e contrastes entre a mediação no Rio de Janeiro e em Buenos Aires. **Revista de Estudos e Pesquisas sobre as Américas**, v. 10/1, 2016, p. 1-24.

BAUMAN, Zygmundt. **Modernidade líquida**. São Paulo: Ed. Zahar, 2004.

Janete Rosa Martins

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. São Paulo: Editora Brasil, 1989.

BRASIL. **Conselho Nacional de Justiça**. Disponível em www.cnj.jus.br>. Acesso em: 02 de janeiro de 2018.

COHN, Gabriel. O tempo e o modo: temas de dialética marxista. **Sociologia & Antropologia**, v. 6, n. 1, 2016, p. 33-60.

HABERMAS, Jürgen. **Consciência Moral e Agir Comunicativo**. Rio de Janeiro; Tempo Brasileiro, 1989.

MORAIS, José L. B.; SPENGLER, Fabiana M. **O Estado e suas crises**. Porto Alegre: Livraria do Advogado. 2008

MULLER, Jean Marie. **Não violência na educação**. São Paulo: Atlas, 2006.

MUNIZ, Tânia Lobo. **A ética na mediação**. In: CASSELLA, Paulo B.; SOUZA, Luciane M. **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

NOBRE, Maria T.; BARREIRA, César. Controle social e mediação de conflitos: as delegacias da mulher e a violência doméstica. **Sociologias**. n.20, 2008, p.138-163.

PINTO, Simone; GOUVÊA, Guaracira. Mediação: significações, usos e contextos. **Ensino, Pesquisa, Educação e Ciência**. v.16, no.2, 2014, p.53-70.

SIX, Jean François. **Dinâmica da mediação**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SALES, Lilia. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SALES, Lilia. **Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade**. Florianópolis. Conselho Editorial, 2007.

SOUZA, Wilson A. de. **Acesso à Justiça e Responsabilidade Civil do Estado por sua denegação**. Tese de Pós-doutorado. Universidade de Coimbra. 2006.

SPENGLER, Fabiana M. LUCAS, Douglas C. (Org). **Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento de conflitos**, Ijuí: Ed. Unijuí, 2011

RUSCHEINSKY, Aloísio. Consumo e linguagens decorrentes: implicações para o campo da educação. **Educação em Revista**, v. 30, n. 3, p. 99-119, 2014.

THERBORN, GÖRAN. Os campos de extermínio da desigualdade. **Novos estudos - CEBRAP**, 2010, n. 87, p.145-156.

TILLY, Charles. **O acesso desigual ao conhecimento científico**. *Tempo social*, v.18, n.2, 2006, p.47-63.

TOURAINE, Alain. **Crítica à modernidade**. Petropolis: Editora Vozes, 2002

TUPINAMBÁ, Felipe César marques. O terceiro como fomentador da justiça em Levinas, a quem dar o pão? **Revista Filosofazer**. Passo Fundo, n 43, julh/dez 2013, p.59-70.

Janete Rosa Martins

VAZ, Alexander C. N. Justiça e justiças nas democracias: perspectivas de acesso às “regras do jogo”. **Sociologias**, v. 16, n. 36, 2014, p. 236-263.

WARAT, Luís A. Surfando na pororoca: **o ofício do mediador**, Buenos Aires: Alamed, 2004