

FACULDADE EVANGÉLICA RAÍZES
CURSO DE DIREITO

EDILAMAR RODRIGUES DE JESUS E FARIA

**EDUCAÇÃO PARA UMA CULTURA DE PAZ: ALGUMAS
CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA NA NEG-MED-ARB.**

ANÁPOLIS – GO

2019

EDILAMAR RODRIGUES DE JESUS E FARIA

**EDUCAÇÃO PARA UMA CULTURA DE PAZ: ALGUMAS
CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA NA NEG-MED-ARB.**

Artigo apresentado à disciplina Trabalho de Curso II da
Faculdade Evangélica Raízes, como requisito parcial
para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Lobo Lemes

ANÁPOLIS, GO

2019

EDUCAÇÃO PARA UMA CULTURA DE PAZ E AS CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA PARA A NEG-MED-ARB

RESUMO: Com o objetivo de fomentar a difusão de técnicas de resolução de conflitos no âmbito interdisciplinar e multifacetado da educação para uma cultura de paz, o presente artigo procura compreender através de uma metodologia de análise de conteúdo, proposta por Laurence Bardin (2011), quais são os pontos de congruência entre as técnicas da psicologia e as instruções que estão presentes na proposta do Conselho Nacional de Justiça, mais especificamente no *Manual de Mediação Judicial* (2016). Tal proposta busca incitar o empoderamento da sociedade por meio de elementos presentes na teoria do agir comunicativo de Habermas (1981), fugindo assim do rigor formal e se aproximando das demandas populares de resolução rápida e eficaz de litígios, enfatizando a capacidade da sociedade de se organizar para defender seus interesses de forma pacífica e dialogada. O trabalho faz também um breve levantamento histórico e do estado da arte da referida matéria, utilizando para isso a revisão bibliográfica de teses e dissertações sobre o tema. Considera-se está uma temática própria da pós-modernidade, uma evolução do Estado moderno e os novos padrões de difusão do conhecimento e das práticas alternativas de resolução de conflitos. Assim, em relação a metodologia utilizada a pesquisa é caracterizada como básica, fenomenológica, bibliográfica e documental, quali-quantitativa, com aplicação de Análise de Conteúdo em um quadro demonstrativo de conceitos e categorias da psicologia.

PALAVRAS-CHAVE: Educação. Psicologia. Negociação. Mediação. Arbitragem.

EDUCATION FOR A CULTURE OF PEACE AND THE CONTRIBUTIONS OF PSYCHOLOGY FOR NEG-MED-ARB

ABSTRACT: With the aim of promoting the diffusion of conflict resolution techniques in the interdisciplinary and multifaceted scope of education for a culture of peace, this article seeks to understand through a methodology of content analysis, proposed by Laurence Bardin (2011), which are the points of congruence between the techniques of psychology and the instructions that are present in the proposal of the National Council of Justice, more specifically in the *Manual of Judicial Mediation* (2016). This proposal seeks to incite the empowerment of society through elements present in Habermas's theory of communicative action (1981), thus escaping formal rigor and approaching popular demands for quick and effective resolution of litigation, emphasizing the capacity of society to organize to defend their interests in a peaceful and dialogical way. The work also makes a brief history and state of the art of this subject, using for this the bibliographical revision of theses and dissertations on the subject. This is considered a proper theme of postmodernity, an evolution of the modern state and the new patterns of diffusion of knowledge and alternative practices of conflict resolution. Thus, in relation to the methodology used, the research is characterized as basic, phenomenological, bibliographical and documentary, quali-quantitative, with application of Content Analysis in a demonstrative framework of concepts and categories of psychology.

KEYWORDS: Education. Psychology. Negotiation. Mediation. Arbitration.

INTRODUÇÃO

Com o objetivo de fomentar a difusão de técnicas de resolução de conflitos no âmbito interdisciplinar e multifacetado da educação para uma cultura de paz, o presente artigo procura compreender através de uma metodologia de análise de conteúdo, proposta por Laurence Bardin (2011), alguns pontos de congruência entre as técnicas da psicologia e as instruções que estão presentes na proposta do Conselho Nacional de Justiça, mais especificamente no *Manual de Mediação Judicial* (2016). Assim, o tema proposto contempla um assunto de grande relevância para a sociedade atual: a resolução de conflitos. Assunto este que dialoga com o conceito de paz, em sua difícil tarefa de definição.

Nesse contexto, compreende-se para fins desse estudo que a temática da educação para a paz está relacionada ao compartilhamento de um ideal pacífico para efetivar a garantia da ordem social e a estabilidade das relações humanas, tendo como princípios a justiça social, a equidade, a democracia e a cessação de hostilidade. Pois o desejo de toda a humanidade, desde tempos remotos, é a presença de paz em detrimento da violência, que tanto causa prejuízos e sofrimento aos indivíduos e à sociedade como um todo.

No âmbito do direito, defende-se que a sociedade pode ser educada para resolver, de modo não violento, os conflitos e lides que tanto ocupam os recursos do Estado em demandas e processos intermináveis. Assim, no âmbito da justiça, as relações podem ser estabelecidas e preservadas, não de adversários em disputa judicial, mas de parceiros em mudanças sociais, favorecendo a otimização das relações de conflito. Isso requer um ativismo dos operadores do direito, mudanças dos valores profissionais. Esse método foca na orientação e na educação do jurisdicionado voltada para a educação da sociedade, para a harmonia e a autonomia na resolução de conflitos, com celeridade, sigilo, manutenção dos relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento espontâneo do resultado e recorribilidade (AZEVEDO, 2016, p. 17).

A proposta aqui defendida é que a sociedade civil, gozando de suas atribuições democráticas e poder de tomada de decisões, possa realizar a conciliação, *conciliationis*, que consiste no ato ou efeito de apaziguar ou acomodar uma situação, promovendo acordo aos litigantes ou discordantes. Assim, inserem-se nesse contexto recursos da Ciência Sociais para sua otimização (SERPA, 1999).

A construção da presente proposta privilegiou o modelo de pesquisa bibliográfica, como parte de uma pesquisa básica, descritiva e explicativa de natureza qualitativa que utiliza

o método dialético e fenomenológico. Assim, considera-se uma temática inerente à pós-modernidade, por tratar de uma evolução do Estado moderno e os novos padrões de difusão do conhecimento e das práticas alternativas de resolução de problemas. Ainda, busca relacionar os conceitos comuns da psicologia, do direito, da filosofia e da sociologia, adotados de modo interdisciplinar pelo *Manual de Mediação Judicial* (2016).

Assim, como problemática básica pergunta-se como a Neg-Med-Arb (Negociação, Mediação e Arbitragem) contribui para a redução da violência? Como esse modelo de resolução de conflitos pode Educar a sociedade para uma cultura de paz? Quais elementos teóricos que permeiam de modo interdisciplinar, a Med-Neg-Arb?

No que se refere à fundamentação teórica, com raízes na Escola de Frankfurt, Hannah Arendt (1906-1975), autora judia que sofreu perseguições nazistas durante a Segunda Guerra Mundial, defendia a “democracia direta”, a alteridade social, a mediação no campo político, influenciada pelo pensamento filosófico grego.

O pensamento arendtiano teria influenciado grandes pensadores, incluindo seu aluno, o último frankfurtiano dos tempos atuais, o alemão Jürgen Habermas. Em especial em sua obra *Consciência moral e o agir comunicativo* (1989), onde defende a Teoria do Agir Comunicativo, cujo ponto central consiste na mediação como empoderamento da sociedade civil, também recebe contribuições da Psicologia, como a ação racional e a teoria do desenvolvimento moral do psicólogo Lawrence Kohlberg (1927-1987)¹ e ainda a ideia de justiça equitativa do filósofo John Rawls (1921-2002)².

Vale ressaltar, ainda, a obra do psicólogo social Moscovici (1928-2014)³, traduzida por Pedro Guareschi (2015), *A teoria das representações sociais*, que evidencia a importância do diálogo nas relações sociais, a prática da solidariedade na sociedade civil em sua teoria das representações sociais e a teoria das minorias ativas. Tendo assim a mediação, de conflitos como uma forma resistência à chamada “pós-verdade”, numa era em que se vive o “ocaso da

¹ Psicólogo universalista, professor das universidades de Chicago e Harvard, sua teoria do desenvolvimento moral sofreu influências da teoria do desenvolvimento cognitivo de Piaget.

² Professor de filosofia política na Universidade de Harvard utilizou da posição original como peça central na construção da ideia de justiça equitativa. Diferentemente de outros contratualistas, não buscou delinear como as cidades ou o Estado foram estabelecidos, mas sim, buscou compreender como os princípios de justiça são escolhidos numa situação hipotética da sociedade. Pois para ele, esses princípios são as estruturas básicas das instituições políticas. A ideia de contrato é então utilizada como ferramenta fundamentadora de um processo de eleição de princípios de justiça.

³ Serge Moscovici, autor de *La psychanalyse, son image, son public* (1976), desenvolveu a Teoria das Representações Sociais e a Teoria das Minorias Ativas.

razão⁴”, quando “o sol está se pondo” (GUARESCHI, 2016, p. 23). Esta obra ressalva, como aspecto principal, a busca pela efetivação do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana e a consequente massificação da cultura de paz na sociedade.

Ainda, o presente estudo utilizou-se da revisão bibliográfica da tese de doutorado de Vieira (2017), por considerar um estudo recente e de grande contribuição para a compreensão da temática; Darmachi (2007), em sua tese de doutoramento na USP, e na dissertação de mestrado de Barros (2013), por trazer uma contribuição marcante, onde o grupo de entrevistadas consistia em praticamente mediadoras, mulheres e psicólogas, dando assim uma visão sobre as possibilidades e historicidades desse campo.

Assim, compreende-se que a Ciência Jurídica agrega em seu *corpus* epistêmico o diálogo entre diferentes ciências, tais como a História da Humanidade, a Filosofia, a Sociologia, a Política e, não obstante, a Psicologia em suas diferentes abordagens. Esse diálogo entre a Psicologia e o Direito busca beneficiar a pluralidade e o dinamismo que harmoniza diferentes formas de agir e de pensar, favoráveis ao processo educativo. Sendo, desse modo, a efetivação do respeito às diferenças e a diversidade de entendimento e compreensão do humano e seu posicionamento na sociedade.

1. A EDUCAÇÃO PARA A CULTURA DE PAZ E AS CONTRIBUIÇÕES DA MEG-NEG-ARB

Destarte, infere-se que, etimologicamente, a construção do temo Neg-Med-Arb é uma abreviação do trio Negociação-Mediação-Arbitragem (AZEVEDO, 2016, p. 17). Nesse contexto, vale destacar a origem de negociação, no latim *negotium*, que significa ato ou efeito de negociar, transação. Do mesmo modo, destaca-se o termo mediação, proveniente do latim *mediare*, traduzido para intervir, mediar, consiste na participação de um terceiro imparcial ou terceiros imparciais, que contribuem para a resolução de um conflito a pedido das partes. Ainda, cabe asseverar que a arbitragem ou em latim *arbitrium* é o ato ou efeito de julgar, tomar decisões, normalmente realizada por árbitros, peritos (SERPA, 1999).

De acordo com o documento da Organização das Nações Unidas (ONU) *Manifesto para uma cultura de paz e não violência* (2000), criado por laureados do Prêmio Nobel da

⁴ “O ocaso da razão”. Um esvaziamento da alma, onde a comunicação é tratada como forma de dominação das minorias, identificado pelos frankfurtianos como imperativo categórico às avessas, onde o indivíduo age segundo a própria vontade. Esse conceito seria um dos elementos centrais do distanciamento de Habermas com a Escola de Frankfurt.

Paz (1998), na ocasião da comemoração dos 50 anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, a cultura de paz está vinculada de modo inerente a prevenção e a resolução não violenta de conflitos. A cultura de paz tem como princípio o respeito à vida e a diversidade, a rejeição à violência, o ouvir o outro para compreendê-lo, a preservação do ambiente, o redescobrir a solidariedade e buscar a equidade nas relações de gênero e etnias para fortalecer a democracia e os direitos humanos.

Nesse sentido, traz-se como ferramenta para a construção desta cultura de paz a instituição da mediação extrajudicial, disposta no artigo 334 do Código de Processo Civil (2015). Destacado por Barros (2013, p. 42) que a mediação é uma técnica não-violenta de resolução de conflitos, onde um especialista neutro, capacitado, realiza reuniões conjuntas ou separadas com pessoas (físicas, jurídicas, públicas, etc.), a fim de estimulá-las a uma solução satisfatória e ao bom relacionamento entre as partes.

Vieira (2017) ensina que, na mediação, o ambiente é um fator de grande relevância na negociação, o local onde os autores irão levantar possibilidades do “mundo vital ideal”, esse local deve significar onde irão interagir de modo comunicativo. Deve oferecer condições de manutenção do adequado nível cultural, com elevado nível da discussão, livres de imposições. Assim, espera-se que se cheguem a um consenso (VIEIRA, 2017, p. 300).

Outras possibilidades efetivas de aplicações da Mediação, de acordo com Barros (2013), refere-se à mediação familiar que “não se restringe ao Direito, ao Serviço Social, mas abrange outras áreas como a Psicologia, a Educação, a Sociologia, a Comunicação, a Antropologia”, dentre outras (BARROS, 2013, p. 14). A contribuição desses profissionais conscientes sobre seus limites e sobre o caráter educativo ou pedagógico de sua postura juntos àqueles com ele atua.

Assim, partindo da Psicologia Social e da Sociologia, tem-se as relações como *locus* de construção do mundo, como perspectiva, resultado de três movimentos independentes, sendo eles na Filosofia, reagindo ao representacionismo; na Sociologia do Conhecimento, desconstruindo a retórica da verdade; e na Política, buscando o empoderamento de grupos sociais marginalizados, tornando-os agentes de sua própria negociação jurídica pela paz.

Tendo então como foco essa perspectiva de cultura de paz por meio de resolução pacíficas de conflitos, destaca-se a Med-Neg-Arb, com suas técnicas que promovem o empoderamento social, ao empoderar os sujeitos, tornando-os agentes dessa cultura por meio da comunicação.

A nível internacional Med-Neg-Arb, conhecida como sistema híbrido, é reconhecida como o método mais recente para resolução de conflitos na arbitragem internacional, contando com a criação do Centro Internacional de Arbitragem de Singapura (SIAC) e o Centro de Mediação Internacional em Cingapura (SIMC), em 2014. Enquanto prática no Brasil, os métodos extrajudiciais, previstos no Código de Processo Civil (2015), como a negociação, a mediação e a arbitragem, já são conhecidos desde o período imperial, prevista na Constituição do Império de 1824.

1.1 Um breve histórico da prática da mediação

A cultura de pacificação por meio da negociação, mediação e arbitragem contempla três principais escopos, sendo eles: o escopo jurídico (com maior celeridade dos processos e dos feitos), o escopo político (Constituição Federal de 1988, sobre a tutela constitucional dos processos e dos direitos) e o escopo social (objetivo final é estimular a conciliação no seio do processo civil comum). O presente estudo tem seu foco voltado para o escopo social, que se situa na educação para a solução de conflitos como meio de pacificação e empoderamento social, conforme Damarchi (2007, p. 10).

Ao longo da história da humanidade, em suas diferentes modalidades, os meios de autocomposição fazem parte das sociedades mais primitivas. Seja por imposição física, política ou econômica, o indivíduo garante a satisfação dos interesses de acordo com seus próprios recursos. “A conciliação originária da cultura judaica, a aproximação das partes por um terceiro imparcial, que procura de forma rápida dar solução ao conflito, estimulando a celebração do acordo” (AZEVEDO, 2016, p. 136).

Esse modelo de atitude está presente em outras culturas antigas, a exemplo da filosofia de Confúcio que já mencionava que “o homem sábio consegue resolver suas diferenças de maneira amigável”. Em Atenas havia os compositores amigáveis, sendo políticos e privados.

Na Grécia Antiga a *Lei das XII Tábuas*, fazia referência às transações para encerrar uma lide. A antiga região grega, hoje correspondente à Itália, havia um guardião da paz, *Irenofilaci*, que pacificava pela razão os contendores. E na Roma Antiga, teria vivido um sábio, Numa Pompílio (753 a.C-673 a.C), escolhido como segundo rei de Roma, pacificador do povo feroz, sábio e religioso, criador das primeiras leis romanas.

De acordo com a Bíblia (2018), entre o povo hebreu, a palavra *Shalom*, simboliza a paz, de onde deriva o nome do Rei Salomão, conhecido como “o pacificador”. Entre eles,

desde tempos remotos, como indicam diversas passagens bíblicas, se aplica a mediação, sendo que no Antigo Testamento, descrita como pacificação entre os gêmeos Esaú e Jacó (Gêneses, 32:3). E ainda em Outra passagem, por ocasião da saída dos hebreus do Egito, Moisés, primeiro mediador, atuava de modo híbrido, pois negociava com o faraó e arbitrava as demandas dos judeus, orientado por Deus, enquanto seu irmão Arão mediava entre o povo (Êxodo, 15:22-27). O ideal de mediação estava presente nos conselhos de Jetro, sogro de Moisés, na criação líderes mediadores de grupos de 50 e de 100 homens (Êxodo, 18:26). Mais tarde, na Bíblia, a cultura multiplicadora de paz, no Novo Testamento, quando Jesus Cristo faz promessa de bem aventurança aos que promovem a paz entre os homens, no *Sermão da Montanha*: “Bem aventurados os pacificadores, eles herdarão a terra” (Mateus, 5:09).

Na Idade Média, a Igreja compunha os conflitos dos membros, a utilização da palavra mediação remonta ao século XIII, no sentido de intervenção de uma terceira pessoa, não ligada diretamente ao conflito, porém cooperando para sua resolução nas relações humanas. Em 1694, a palavra *médiation* teria sido localizada na enciclopédia francesa.

Com a formação do Estado Moderno, destacam-se os “fazedores de paz”, na Holanda, os “juizes de paz”, na Inglaterra e França e os “avindores” em Portugal, estimulando os magistrados das ordenações Afonsinas (1447), Manuelinas (1526) e Filipinas (1603). De acordo com Darmachi (2007), os agentes de pacificação eram previstos no direito romano, chegando em Portugal por meio de “tradução das *Copilações Castelhanas*, a *Lei das Siete partidas, os forais e foro*, onde descrevem a atuação desses agentes de pacificação social” (DARMACHI, 2007, p. 45).

Ao longo da história da humanidade diferentes modalidades de mediadores, entre deuses e homens; entre os interesses do povo e do Estado; entre os interesses de diferentes nações e Organizações Internacionais; nas escolas, os professores mediam os saberes e os aprendizes; nas relações sociais os atores mediam entre si; mesmo não sendo uma novidade, a mediação requer uma metodologia para ser realizada (BARROS, 2013, p. 38).

Ainda, nos Estados Unidos, desde a década de 70, os métodos de resolução de conflitos, foram pensados de modo coletivo, na busca pela harmonia social, modelos como a *Alternative Dispute Resolution* - “ADR engloba programas que enfatizam meios não judiciais para lidar com disputas. O enfoque, geralmente volta-se para a mediação e a arbitragem. Esta veio para ser conhecida como justiça informal (VIEIRA, 2017, p. 120).

Nesse sentido, a “Resolução Apropriada de Disputas” (RADs), [também conhecido como Resolução Adequada (ou Amigável) de Disputas] inclui uma série de métodos capazes

de solucionar conflitos. “Dependendo de como o processo de resolução foi concebido ou desenhado”, deve-se levar em conta as características e aspectos de cada processo, “custo financeiro, celeridade, sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento, exequibilidade espontâneo do resultado e recorribilidade, manutenção de relacionamentos (AZEVEDO, 2016, p. 17).

Desse modo, torna-se importante frisar que o professor Frank Sander (1927-2018), nos Estados Unidos, em 1970, foi o responsável pela inserção dos métodos denominados *Multidoor Courthouse* (Fórum de Múltiplas Portas – FMP)”, em alusão a única porta no processo judicial que leva a audiência como única porta, ou a mediação onde “as partes poderiam ser direcionadas ao processo mais adequado a cada disputa” (AZEVEDO, 2016, p. 18 e 40).

Na França, através da Lei 95-125 de fevereiro de 1995, a mediação foi incluída como possibilidade de resolução de litígios no Poder Judiciário, seja no meio judicial e extrajudicial, conforme artigos 131, §1º e seguintes do CPC (COMISSÃO EUROPEIA, 2006, *apud* BARROS, 2013, p. 39). Em Portugal, desde 1997, foi implantado o serviço, que é oferecido pela Associação Nacional de Mediação Familiar (WANABE, 2011, p. 6, *apud* BARROS, 2013, p. 14).

No Brasil, desde 1824, a mediação é citada na Constituição do Império e em 1832 no Código de Processo Criminal, demonstrando preocupação com uma conciliação amigável e reconciliação entre as partes.

A Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995, instituiu os Juizados Especiais Cíveis, também conhecidos como Juizados de Pequenas Causas, onde a figura do mediador ficou conhecida em detrimento do juiz, excluindo desse contexto as causas de natureza familiar. E pela Lei 9.307, de 23 de setembro de 1996, institui-se as câmaras de conciliação, mediação e arbitragem.

A primeira proposta legislativa sobre mediação no Brasil foi apresentada pela deputada federal Zulaiê Cobra, tendo como coordenador do projeto o Ministro do Supremo Tribunal Federal Antonio Cezar Peluso, Projeto de Lei 4.827/1998, tratava da mediação privada e judicial (BRASIL, 1998).

Em 17 de setembro de 2003, foi realizada audiência pública pela Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, aprovando o Projeto-Lei da Câmara 94/02, com efetiva participação do Instituto Brasileiro de Direito Processual e Centro Brasileiro de Estudos e

Pesquisas Judiciais, enfoque na mediação judicial no novo Código Civil, aprovado em 2007 na Câmara dos Deputados (BRASIL, 2002).

Com a Resolução 125 (CNJ, 2010), instituiu-se a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no Âmbito do Poder Judiciário. O método é apoiado nos paradigmas das ciências contemporâneas e utiliza a complexidade dos fenômenos interpessoais das relações humanas. A Resolução 125/2010, e seus artigos 7º, 12, 14 e 15 e ainda no Anexo “Diretrizes Curriculares”, tem enfoque na educação voltada para paz, quando prevê capacitação, treinamento e aperfeiçoamento dos magistrados, mediadores e conciliadores para a pacificação social, com formação educacional dos agentes atuantes na resolução de conflitos e interesses.

Os Tribunais devem criar Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CJUSC). E a Lei de Mediação, 13.140/15, que identifica o mediador como auxiliar da justiça e um papel de grande relevância para cidadania. Sendo que o juiz disporá de outros profissionais para alcançar a pacificação social.

2. AS TEORIAS QUE ARTICULAM COM A MEG-NEG-ARB: DO CONFLITO AOS JOGOS, O AGIR COMUNICATIVO E AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS COMO MECANISMOS DE EMPODERAMENTO DA SOCIEDADE CIVIL

De acordo com o pensamento arenditiano, o conflito pode ser definido como uma brecha entre o passado e o futuro, podendo ainda ser interpretado como o próprio *habitat* de toda reflexão. No mesmo sentido, citando o pensamento kantiano, destacado nesse artigo que não bastaria “estar em concórdia com o próprio eu”, no entanto, a “mentalidade alargada”, é o que nos torna capaz de “pensar no lugar do outro”. Assim, a eficácia do juízo repousa em uma concórdia potencial com outrem [...] mesmo que eu esteja inteiramente só ao tomar minha decisão, em antecipada comunicação com outros com quem sei que devo afinal chegar a um acordo”. Para Arendt (2001), a “ideia subjacente de *ego* e *alter ego*”, que o “papel do mediador linguístico, adequado à dimensão semântica, a dimensão pragmática, no que se refere a compreensão de mundo e de vida, a temporalidade da obtenção do acordo, a crença no dispositivo de verdade, presente na fala de cada um” (ARENDR, 2001, p. 274).

A teoria do conflito de Donald Campell, nos anos de 1960, possibilitou a compreensão de comportamentos grupais pela psicologia social, como a disputa pode promover mais

conflitos e violências, no entanto, as técnicas de negociação e resolução de conflito pressupõem a possibilidade de se “perceber o conflito de forma positiva, por meio de autores como Mary Parker Follet (1868-1933), que propõe a integração entre as partes conflitantes, e Morton Deutsch (1920-2017), psicólogo social que estudou os ataques japoneses durante a Primeira Guerra Mundial e desenvolveu a teoria da cooperação e competição, onde “apresentam propostas construtivistas de resolução de disputas” (AZEVEDO, 2016, p. 261).

“A Teoria do Conflito, definida como processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais, percebidos como incompatíveis [...] Um fenômeno negativo nas relações sociais que proporciona perdas” (AZEVEDO, 2016, p. 51).

As técnicas de negociação tem origem na Teoria dos Jogos (dinâmica), desenvolvida após a Primeira Guerra Mundial, que parte da concepção matemática de Émile Borel (1871-1956), suas observações em jogos de pôquer, sobre o *blefe* “um jogador não aceita acordo e incrimina o outro”. Essa teoria “tem como objetivo o estudo do conflito”, quando “atividades incompatíveis acontecem”, seja entre pessoas, grupos ou nações, que tendem a “desenvolver estratégias para maximizar seus ganhos, de acordo com certas regras preestabelecidas”, “baseia-se suas ações no pensamento que ele tem da jogada do adversário que baseia-se nas ideias das possibilidades do jogo do oponente” (AZEVEDO, 2016, p. 61).

Na década de 1950, o conceito do Equilíbrio de Nash (aluno de Neuman em Princeton) “levaria a vitória do jogador ou parte, e a possibilidade de que ela fosse encontrada”. Alguns anos depois, John von Neumann (1904-1957) sistematizou e formulou a teoria dos jogos, de acordo com a *American Mathematical Society*, no livro *Theory of Games and Economic Behavior* (1944). John Forbes Nash (1928-2015) trouxe novos conceitos para a teoria dos jogos e revolucionou a economia, rompendo com o paradigma econômico de competição (não cooperação), desde Adam Smith e presente na obra de Charles Darwin (1809-1882), *A origem das espécies*, a seleção natural dos melhores competidores. Trata-se do elemento cooperativo, o jogador deve pensar e formular estratégias de modo individual e coletivo “se todos fizerem o melhor para si e para os outros todos ganham”. “Seria possível agregar valor ao resultado por meio da cooperação” (AZEVEDO, 2016, p. 62).

“Nesse sentido, em 1984, o professor Owen Fiss, sugeriu que a conciliação seria um processo prejudicial às mulheres, por elas obterem valor de alimentos mais elevados com o processo judicial heterocompositivo (com instrução e julgamento)”. Pois acabam pensando

nos filhos, estabilidade familiar e nas relações potencialmente construtivas em detrimento ao financeiro (AZEVEDO, 2016, p. 66).

Para Moscovici, em *La Psicanalyse: son image et son public* (1961), o conhecimento emerge do mundo onde as pessoas se encontram e interagem, onde os interesses humanos, necessidades e desejos encontram expressão, satisfação ou frustração. O conhecimento surge das paixões humanas, é produto de um grupo específico de pessoas que se encontram em circunstâncias específicas, em causas em que estão engajadas e grupos definidos.

Assim, a teoria das representações sociais são sustentadas pelas influências sociais da comunicação se tornando novas vidas cotidianas e servem como principal meio para estabelecer as associações com as quais ligamos uns com os outros. “O poder das ideias é o grande problema da psicologia social” (MOSCOVICI, 2015, p. 8).

As representações sociais “circulam e se cristalizam continuamente, através de uma palavra, dum gesto, ou duma reunião, em nosso mundo cotidiano”, empregadas no nosso mundo por meio de relações estabelecidas e objetos que produzimos ou consumimos e as comunicações que são estabelecidas (MOSCOVICI, 2015, p. 10).

Moscovici herdou de David Émile Durkheim (1858-1917) o conceito de representação coletiva, ambíguo para a psicologia social. Sugere que as representações individuais deveriam ser campo da psicologia, enquanto as representações coletivas deveriam ser objeto da sociologia. No entanto a psicologia social veio para eliminar essa confusão (MOSCOVICI, 2015, p. 13).

O modo como as coisas mudam na sociedade, os processos sociais, pelos quais a novidade e a mudança, como a conservação e a preservação, se tornam parte da vida social. Para que isso ocorra acontece a ancoragem e a objetivação, tendo como ponto de partida a insatisfação e a submissão, nesse processo o conceito passa a ter o lugar de fenômeno (MOSCOVICI, 2015, p. 15).

Em qualquer cultura há pontos de tensão, mesmo de fratura, e é ao redor desses pontos de clivagem no sistema representacional de uma cultura que novas representações emergem. Para os teóricos das representações sociais, o ponto forte do conflito, dentre as estruturas representacionais da própria cultura, seja pelo reconhecimento da universalidade dos direitos humanos ou pela negação de grupos específicos dentro da sociedade, ocasionando lutas por novas formas de representações (MOSCOVICI, 2015, p. 16).

Há uma relação sutil entre representações e influências comunicativas, identificadas pelo autor como um sistema de valores, ideias e práticas, com uma dupla função: o de

estabelecer a ordem e orientar as pessoas no seu mundo material e social e controlá-lo e a possibilidade de comunicação entre os membros de uma comunidade (MOSCOVICI, 2015, p. 21).

Vieira (2017, p. 298) esclarece que as condições válidas para se alcançar um acordo com base na verdade, racional, sem coação, seja de âmbito interno ou externo, na construção do discurso. Pretende-se “alcançar uma justiça que promoveu o acordo, mais que vencer ou perder, que substituiu o confronto pela harmonia e pelo consenso, a guerra pela paz, as soluções vencer ou vencer” (VIEIRA, 2017, p. 120).

Assim, a democracia pressupõe a comunicação e a interação, a busca por entendimento, o pensar no lugar do outro, um acordo. Sendo assim, o espaço indicado para se desenvolver a democracia, segundo Jürgen Habermas, seria o “espaço público, enquanto lugar de construção de decisões na esfera pública em amplo sentido”. As instâncias de composição comunicativa na justiça restaurativa no Brasil, tem aderido à compreensão da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas, que pressupõe uma situação de fala que exige pré-requisitos contra factuais imanescentes à própria linguagem, tais como, a simetria na condição de igualdade de fala, assim como, a igualdade de oportunidade.

Nesse contexto, a possibilidade do mundo ideal vital de Habermas, um local em que os indivíduos irão interagir neste agir comunicativo, deve ser um espaço que contenha as condições para que falantes e ouvintes possam desenvolver seus argumentos com capacidade de entendimento na discussão, livres de coações para se chegar ao consenso, em que o melhor argumento vence.

Segundo o ideal habermasiano, a produção jurídica preterida perde espaço para a decisão por depender da resolução do juiz, que deveria tomar decisões voltadas para o futuro e em orientações axiológicas racionais, convencionados com a política. O direito como instrumento de controle do comportamento para uma finalidade racional, utilitarista, em harmonia com o bem estar econômico (HABERMAS, 2003, p. 249).

Assim, a Teoria do Agir Comunicativo, considera o entendimento linguístico como mecanismo de coordenação da ação, isso permite que aconteça o verdadeiro processo democrático, consideração à pessoa humana, reconhecendo-a em relação ao direito. Um critério de “cidadania ativa” e a construção histórica da democracia, presente no pensamento de Hannah Arendt (1958). A história sobrepõe à razão e a moral, fazendo com que na prática da decisão judicial, a segurança jurídica tenha a garantia da correção de interpretação positivista (ARENDR, 1958, p. 251).

O juizado tem sido tomado por decisões de esfera política, um espaço público onde ocorre as tomadas de decisões particulares. Essa “proposta de resolução de conflitos tem atraído parceiros muito inesperados”, “preocupados com o sucesso das pautas de direitos, comunidades religiosas, grupos de psicoterapia, firmas cansadas de pagar altas quantias por honorários advocatícios, administradores e mesmo ativistas da década de 60” (VIEIRA, 2017, p. 120).

Assim, o chamado positivismo político busca estabilizar as expectativas, sem que para isso tenha que apoiar a legitimidade das decisões jurídicas. A racionalidade é favorável à história institucional ausente de fundamentos suprapositivos. A validade do direito, desde a sua origem, não permite uma solução simétrica do problema da racionalidade (HABERMAS, 2003, p. 250).

De acordo com Habermas (2012) em sua obra *Direito e Democracia: entre a facticidade e validade*, “a legitimidade da decisão não se encerra na participação dos afetados pela decisão. Pois a decisão precisa ser resultado das pretensões a direitos trazidas pelas partes e estas possam se reconhecer no produto decisório” (HABERMAS, 2012, p. 38). A linguagem configura-se como um meio para orientação das ações dos mediados, de modo a pacificar as relações intersubjetivas.

Nesse sentido, o entendimento linguístico é essencial para efetivar a conciliação, pois os participantes não conseguem formular a intenção de entendimento entre si e o mundo, nem atribuir significados às expressões jurídicas. Assim, os mal-entendidos podem ser resolvidos a partir de uma linguagem orientada pelo entendimento, sendo que a validade do discurso envolve a capacidade de agir e falar com habilidade comunicativa do “indivíduo em sua expressividade” (VIEIRA, 2017, p. 183).

A comunicação ativa é “caracterizada pela inexistência de coação, interna e externa”, em função da “racionalidade argumentativa” que possibilita “estabelecer o consenso”. “A racionalidade argumentativa tem por escopo um agir voltado para o convencimento”, de modo que os participantes possam escolher de forma livre e sem obstáculos o que melhor aproveitar a todos consensualmente” (VIEIRA, 2017, p. 184).

De acordo com Oliveira (2010), o modelo de comunicação orientada pelo entendimento requer uma ética discursiva, aproximando da aspiração hegeliana das dimensões da justiça e da solidariedade, dos direitos e dos valores, por meio da eticidade. “Os ouvintes são convocados a se situarem enquanto atores nas imagens reconstruídas pelo orador, e se deixam tocar simultaneamente nos planos da razão e da emoção” (p. 242).

Para Vieira (2017), cabe asseverar que a teoria do discurso não problematiza a contextualização das dimensões da justiça e da solidariedade a partir de uma relação suprajurídica, mas propõe reduzir o modelo apresentado na “jurisdição como a tensão entre o princípios da segurança jurídica e a correção das decisões (p. 185).

O protocolo conciliatório de inviabilidade do aprofundamento da discussão sobre o conflito, a partir da ideia de culpa, responsabilidade, reparação e reconhecimento, constituem um entrave para a solução de conflito. Isso se dá devido a premente inconsistência em administrá-lo inadequadamente, trazendo à discussão esses elementos subjetivos de potencial agravador da tensão ou do conflito entre os litigantes.

2.1 A Teoria do Agir Comunicativo e o papel central da Psicologia na Med-Neg-Arb

A proposta central da resolução de conflito situa-se na redução do nível de tensão, com foco na solução do problema, dispensando culpa, responsabilidade, reparação e reconhecimento. De modo que, ambos litigantes trabalham em conjunto para alcançar, de modo solidário, uma resposta construtiva para o problema em questão, principalmente no que concerne os interesses objetivo das partes.

Para Vieira (2017), no que se refere ao pensamento habermasiano, a situação discursiva aborda uma forma de argumentação com total liberdade de questionamento das pretensões de validade da comunicação. Nesse contexto, os participantes, os temas e as contribuições não sofrem restrições, exceto no que se refere a testagem da validade das pretensões em questão. A força que se exerce é a da argumentação, e está motivada pela busca por cooperação e verdade (VIEIRA, 2017, p. 188).

Assim, em harmonia com a Psicologia Social e o Direito, reforçando a tese de Habermas (2012), de assegurar, através da institucionalização de um procedimento discursivo, as condições ideais para o exercício simultâneo da autonomia privada e pública dos cidadãos nos processos democráticos de formação da legislação e na aplicação judicial do direito por meio da mediação jurisdicional. Isso implica a correção da decisão conforme o direito positivo e a conforme a ordem jurídica como um todo, sendo o entendimento linguístico essencial para a efetivação da conciliação.

A pretensão de equidade da interpretação teria que satisfazer a qualquer pessoa, independentemente de sua origem cultural, que tivesse acesso irrestrito às peculiaridades do caso. A oralidade como instrumento de entendimento, permite as partes a tradução conjunta,

por vezes complexa de sentimentos e agressões que redundaram o seu ingresso em juízo com o objetivo de reparação (VIEIRA, 2017, p. 189).

Importa frisar que os modelos de autocomposição brasileira refletem o paradoxo histórico social dessa sociedade, onde sempre haverá vencedores e vencidos, de modo que deve ser considerada a dimensão afetivo-emocional do litígio. Para ser qualificado o procedimento conciliatório qualitativo deverá considerar a reelaboração simbólica da disputa e os esforços de elucidação terapêutica, que viabilizariam melhor compreensão da disputa e reparação das agressões sofridas (VIEIRA, 2017, p. 199).

De acordo com Habermas (2002), o paradigma de Direito delineia um modelo de sociedade contemporânea, onde é aplicado os princípios e direitos constitucionais. Esses princípios devem ser considerados e implementados para que cumpram as funções a eles normalmente atribuídas. O chamado “direito regulador do Estado social como um direito instrumentalizado para as tarefas estruturadoras de um legislador que pretende preencher as exigências de justiça social, fazendo uso de intervenções transformadoras”.

As chamadas leis sociais requerem uma inversão do raciocínio jurídico, uma vez que o direito passa a ser constituído de modo mais amplo que a regra geral e abstrata, pode se opor as forças sociais. A atuação do direito seria a de equilibrar essas forças e promover as mudanças sociais, com o desafio de concretização desses cenários (HABERMAS, 2003, p. 195).

A oralidade e a consensualidade, o assentamento de uma estrutura de juizados especiais, são lógicas estrangeiras importadas *plea bargaining*, sem pensar nas condições estruturais, burocráticas e orgânicas do Poder Judiciário e na sociedade para melhor recepcionar a nova forma de resolução de conflitos (VIEIRA, 2017, p. 234).

Da teoria para a prática, o agir e o vivenciar do “subcidadão e do sobrecidadão” fazem implodir a própria Constituição como modelo jurídico-político da esfera pública (antes restrita a certos grupos e organizações) (VIEIRA, 2017, p. 298). De modo que a noção ético-discursiva de autonomia privada e pública (direitos humanos e soberania do povo) passa a fazer jus ao seu propósito: “poder que emana do povo para o povo e pelo povo” (BRASIL, 1988).

Ainda buscando a compreensão da temática no pensamento habermasiano, sobre a autonomia política dos cidadão, onde a comunidade atribui a si mesmo as suas próprias leis, por meio da vontade soberana do povo. Sendo essencial para isso, a autonomia privada dos

cidadãos, que deve configurar-se nos direitos fundamentais que garantam o domínio autônomo das leis.

Sem isso não seria possível o médium para a institucionalização jurídica das condições da autonomia pública como cidadão do Estado. A falta de integração das categorias que possam simbolizar a substância moral dos indivíduos frente ao campo jurídico à luz de um compartilhamento cultural (HABERMAS, 2004, p. 299-301).

2.2 Dos processos da Neg-Med-Arb para implementar uma cultura de paz

A condução do diálogo nas diferentes formas de restauração de conflitos, assim, na mediação o objetivo é reestabelecer o diálogo cooperativo entre as partes. Nessas situações a capacitação do mediador é de extrema relevância, saber distinguir a melhor técnica e estratégia para cada contexto de litígio.

Na mediação, o foco está no processo de desenvolvimento do discurso. Para isso o mediador utiliza de técnicas que auxiliem as partes a se ouvirem e dar passos em direção à construção conjunta de novas possibilidades para suas histórias de relação.

Enquanto que na conciliação, o objetivo é ajudar as partes a encontrarem um acordo possível para a situação vivenciada por elas. O mediador tem como foco alcançar um consenso. A técnica é a negociação das possibilidades dos envolvidos, a organização de ideias, propondo sugestões viáveis.

Desse modo, a conciliação é indicada para casos de relação esporádica entre os envolvidos ou necessidade de acordo. Enquanto que a mediação é favorável em casos de vínculos duradouros (famílias) e necessitam de forma mais adequada de tratar um conflito. Assim, a proposta de paz tem sido perfeioada por diversas áreas do saber, a Psicologia Social, a Terapia Familiar e o Direito. Há pelo menos três décadas, essa prática tem sido explorada por meio de programas, instituições privadas e financiados pelo governo em espaços particulares.

Para Barros (2013, p. 48), a formação sistêmica do mediador, envolve uma “visão integradora, ressaltando-se que tais processos são recursos potenciais para crescimento, transformação e mudança [...] a escolha da terapia ocorre quando se procura um processo flexível, em que se dispõe de tempo para elaboração de necessidade e mudanças almejadas”, conforme a melhor condução do diálogo.

De acordo com Darmachi (2007) cultura de pacificação, calcada em novas técnicas de administração de conflitos e na abertura de espaço e tempo próprios para as partes expressarem suas angústias, obtendo pacificação dos conflitantes e não só a redução do número de processos em curso, bem como nos aspectos psicológicos dos demandantes (p. 94).

Para Barros (2013, p. 77) os conflitos são inerentes aos relacionamentos humanos, esses por sua vez tem na mediação de conflitos um modelo adequado de lidar com controvérsias. Uma vez que “os conflitos envolvem emoções, histórias relacionais entre as pessoas que o constituem, dentre outras complexidades”. Em geral, “trata-se de diálogos rompidos, um silêncio punitivo que dificulta soluções colaborativas”.

O Manual ensina que a mediação é compreendida “como negociação facilitada ou catalisada por terceiro” ou “processo autocompositivo”, onde as partes são ajudadas “por um terceiro imparcial”, que age “habilitando-as para melhor compreender suas posições e encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades” sem prejuízos, por se tratar de um processo não vinculante⁵ (AZEVEDO, 2016, p. 20).

A conciliação “processo autocompositivo”, “auxiliado por terceiro neutro ao conflito”, tal qual a mediação, diferenciando desta em alguns aspectos como, “a mediação visaria à resolução do conflito, enquanto a conciliação buscaria apenas acordo”. Outro ponto seria que “a mediação visaria a restauração da relação social subjacente”, “enquanto a conciliação buscaria o fim do litígio”; também que a mediação parte de uma abordagem de facilitação, enquanto a conciliação permitiria sugestionamento por parte do conciliador (AZEVEDO, 2016, p. 21).

Outro elemento preponderante nessa diferenciação, seria a celeridade, que na “mediação, mais demorada”, diversas sessões, enquanto a conciliação requer apenas uma sessão. Também o cunho subjetivo a que se voltam e o caráter público que as unificam, a mediação “voltada às pessoas” enquanto a conciliação seria voltada aos “fatos e direitos e com enfoques subjetivos”, ambas “eminentemente públicas” (AZEVEDO, 2016, p. 21).

No que se refere a mediação prospectiva, tem-se o “enfoque no futuro e em soluções”, enquanto a conciliação com “enfoque retrospectivo e voltado à culpa”. Assim, a mediações tem “soluções próprias”, enquanto a conciliação busca “esclarecer pontos ainda não

⁵ Diz-se que um processo quando os interessados possuem o ônus de participar dos atos procedimentais – em que a desistência de participação no processo gera uma perda processual e uma potencial perda material [...] a mediação e a conciliação são métodos não vinculantes e se caracterizam pela redução ou delegação do direcionamento e do controle do procedimento a um terceiro, mas pela manutenção do controle sobre o resultado pelas partes (AZEVEDO, 2016, p. 21)

compreendidos” pelos litigantes. Sendo a mediação, multidisciplinar (psicologia, administração, direito, matemática, comunicação, e outros) e conciliação, “unidisciplinar” (direito) (AZEVEDO, 2016, p. 22).

A arbitragem, processo privado (existem intervenções públicas), onde os interessados buscam ajuda do arbitro ou junta, que após o devido procedimento, “prolata a decisão (sentença arbitral) visando encerrar a disputa”. Trata-se de um “processo vinculante”, com oitiva de testemunhas e análise de documentos, envolve advogados e pode durar meses, “trata-se de uma heterocomposição privada”, examinam fatos e direitos, com processo judicial” (AZEVEDO, 2016, p. 24).

A Med-Arb e outras hibridações de processos: Originária da década de 80 (antes o mesmo profissional fazia as duas composições, hoje são negociações distintas com profissionais distintos, o chamado escalonado), a “Med-Arb em um processo híbrido”, se inicia com a mediação, caso não consiga consenso, segue-se para a arbitragem. Enquanto a Neg-Med-Arb, é considerada uma fase anterior à mediação, por se tratar de uma “negociação, seguida de uma mediação” e na “hipótese de ausência de sucesso” segue-se para a “arbitragem”. Todos esses processos são de procedimentos flexíveis, tornando possível a “concepção ou desenho de um processo de resolução de disputas que melhor adeque ao conflito” (AZEVEDO, 2016, p. 24).

As práticas autocompositivas inominadas: são práticas que “não se encaixam na definição de processo autocompositivos, mediação, conciliação ou negociação”, por isso “recebem uma nomenclatura genérica” em função da amplitude de sua abrangência, tal como “abordagem e auxílio a dependentes químicos, resolução de conflitos familiares, abordagens não mediativas de prevenção da violência familiar, entre outras” (AZEVEDO, 2016, p. 26).

Para Darmachi (2007), já nessa época, dentre os modelos norte-americanos, muito utilizados, é o modelo *Stuttgart* e o *Case Management* em gerenciamento de processos apresentado pelo núcleo de Estudos e Debates de CEBEPEJ (Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais) aprovado pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), dando origem ao provimento 953/05 (p. 82).

O modelo *Stuttgart*, composto por experiências de juízes alemães na reivindicação da oralidade, com base no Código Civil Alemão (*ZPO*) de 1877, produzindo um modelo misto de oralidade e escrita na década de 60 nos USA e simplificado em 1977. “Esse modelo influenciou o art. 331 do CPC Brasileiro, privilegiando a celeridade e economia processual sem agredir a segurança necessária” (DARMACHI, 2007, p. 84).

O modelo americano é baseado no *Common Law*, sem codificação como o tradicional modelo europeu, “prevalece normas resultante de casos concretos dos tribunais”. “Nos EUA prevalece o sistema adversal, em que o desenvolvimento do processo fica a cargo das partes, o juiz fica apenas no controle em caso de objeção entre as partes, ou excessos e abusos”. Enquanto que “no Brasil, prevalece o modelo inquisitorial, onde o processo se desenvolve sob o impulso oficial no feito, seguindo procedimento estabelecido” (DARMACHI, 2007, p. 85).

O modelo mais utilizados na resolução de conflitos, o modelo Harvard (*right-based, problem-solving e interested-based*) tem como objetivo central a solução do problema pela obtenção do acordo fundamentado nos interesses (motivação e critérios) próprios das partes, respeitando a autonomia e autodeterminação. Adotado pela Convenção de Nova York e o Projeto de Negociação *Harvard Law School* (1970), o Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil (IMAB) e o Conselho Arbitral do Estado de São Paulo (CAESP) (DARMACHI, 2007, p. 76).

Enquanto que em 2013, Barros defendia que esse modelo já tinha a mediação como forma de abordagem (restrita e ampla), facilitada pelo diálogo entre as partes, entender, posições e descobrir os reais interesses, estimular propostas e soluções próprias, sem expressar suas convicções e experiências pessoais, mantendo o distanciamento, para assegurar o protagonismo das partes (BARROS, 2013, p. 114). Para Damarchi (2007) o modelo de disputa conhecido como “ganha-ganha”, modelo de barganha de posições, caracteriza uma negociação distributiva “oferta do comprador; valor mínimo do vendedor; valor máximo que o vendedor aceita a oferta do comprador” (DARMACHI, 2007, p. 105).

O procedimento da negociação cooperativa, tem como regra básica separar as pessoas do problema, pois todos devem ser respeitados, manter o bom nível da comunicação, a empatia (se colocar no lugar do interlocutor), criar ações de ganhos mútuos, evitar concessões recíprocas e criar valores comuns entre as partes. Utiliza-se o *brainstorming*, como técnica para estimular a criatividade dos negociadores, o *chek-list* de ações de composição, o esgotamento de possibilidades, a análise de viabilidade e por fim, a tentativa da solução final (DARMACHI, 2007, p. 108).

A premissa do modelo cooperativo é a identificação de interesses, que são os reais motivações das partes, objetivos perseguidos que justificam a posição sustentada. Deve-se adotar uma postura não-adversal e sim uma atitude colaborativa, deixando de ser distributiva e passando a ser integrativa (DARMACHI, 2007, p. 109). A mesma autora já defendia que esse método mantinha a comunicação eficiente e preservação de relacionamentos, existem

críticas por desconsiderar aspectos subjetivos do conflito, a fim de tratar de questões objetivas (DARMACHI, 2007, p. 85).

O direito aprimorou técnicas processuais e formas de resolução de litígios, com contribuições da sociologia e da psicologia, na compreensão de novo enfoque das relações humanas, crises, conflitos, e possíveis formas de solução e harmonia social (DARMACHI, 2007, p. 95).

“O contexto sócio psicológico em que estão inseridos os conflitantes, influencia na conduta e nas escolhas das pessoas”, devendo ser respeitado os limites individuais, sem a imposição de “modelos próprios de conduta e de possíveis soluções de conflitos” (DARMACHI, 2007, p. 97).

Algumas questões devem ficar claras, tais como elementos que colaboram ou atrapalham o processo de autocomposição. Dogmatismo (manutenção de aspectos mínimos, por si tratar de inclusão social), pragmatismo, formalismo (apenas o necessário para a sentença judicial), a linguagem (deve ser simplificada), interferem na autocomposição que é a prática da vida real, dentro da realidade dos próprios interessados. Barros (2013) informa que a participação ativa é um modelo de fortalecimento das possibilidades de comunicação que empodera entre os envolvidos, para se alcança solução conjunta, pois o que é discutido depende das partes. “O advogado cuida para que não haja renúncia de direitos, deve conhecer a técnica de conciliação e mediação”. O “foco é resolver, solucionar” e não ganhar, o que torna o processo humanizado e menos positivado (BARROS, 2013, p. 31).

3. AS CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA: OS CONCEITOS INTERDISCIPLINARES E SUA CATEGORIZAÇÃO EM BARDIN

De acordo com o Anexo I da Resolução 125, no que se refere ao Curso de Capacitação e Aperfeiçoamento, destaca-se “Conciliação e suas técnicas”. No entanto, muitas dessas técnicas e conceitos apresentados no *Manual de mediação Judicial* (2016), já eram utilizados em outras circunstâncias, muitas presentes nos compêndios e dicionários de psicologia.

Com o pleno conhecimento da liberdade interdisciplinar das ciências sociais, mesmo as ciências aplicadas, como é o caso do Direito, foi elencado algumas técnicas e conceitos para formar um quadro de categorias e significados, mantendo junto ao método científico de pesquisa quantitativa, a curiosidade epistêmica. De modo que se possa mensurar a frequência em que algumas palavras e termos aparecem no *Manual de mediação judicial* (2016).

Os resultados desse levantamento serão apresentados no quadro a seguir e comentado na sessão subsequente. O intuito desse exercício é de compreender o grau de importância de cada categoria a partir da frequência ou quantidade de vezes em que se faz presente ou é mencionada no manual, anteriormente nomeado.

3.1 **Quadro 01:** Quadro demonstrativo dos conceitos categorizados segundo Bardin (2011) e Doron; Parot, 2000.

Ordem	Conceito	Nº de incidências	Definição na psicologia
1	Ancoragem	7	Termo elaborado por Moscovici, em sua TRS, utilizado para denotar os processos pelos quais as informações, crenças ou saberes novos se inserem nos esquemas antigos. Assim, saberes novos como a psicanálise, poderiam inserir em sistemas de categorias do universo social, à medida que encontram significados no sistema já estabelecido. Os efeitos da ancoragem foram descritos pela psicofísica, na elaboração das escalas de sensações, atitude e opinião em psicologia social (DORON; PAROT, 2000, p. 63).
2	Competências	69	Termo inserido no léxico da psicologia científica por Chomsky (1957), na linguística gerativa, em oposição competência- <i>performance</i> . É a capacidade em dado domínio, ou de produzir uma determinada conduta. Podendo ser perceptiva, motora, cognitiva e mnésica, etc. distinguem o nível das estruturas e mecanismos mentais e comportamentos observáveis, remete ao que o sujeito está, idealmente em condições de perceber, fazer, conhecer, lembrar, etc. distinguindo de potencialidade (comportamento após devida aprendizagem) (DORON; PAROT, 2000, p. 154).
3	Comunicação conciliatória	20	A comunicação é o estatuto social da interação e o grau de especificidade do comportamento desencadeante, com finalidade coletiva, gerada por regras de organização do grupo, possui caráter sócio-histórico e objeto de representação individual. O caráter conciliatório, volta a dinâmica para o ato ou efeito de apaziguar, pacificar, acomodar, por em acordo os litigantes ou discordantes (DORON; PAROT, 2000, p. 161)
4	Confidencialidade	38	Próprio da confissão, tem o caráter daquilo que deve ser mantido em segredo, sigilo, mesmo sendo particularmente significativo, pela natureza dos fatos e informações, deve ser mantido oculto ou devendo ser revelado. Por ser conhecido por poucos, requer discrição no dizer algo (DORON; PAROT, 2000, p. 171).
5	Conflito (equivalentes: guerra, briga, disputa, agressão, tristeza, violência, raiva, perda e processo. AZEVEDO, 2016, p. 49)	472	Estado em que um sujeito se encontra dividido entre dois conceitos, duas regras ou modo de resolução discordantes ou incompatíveis para um só e mesmo problema. Também pode estar ligado ao recebimento de informações perceptivas. Para Freud (1895 e 1898), os conflitos são antes intrapsíquicos (entre o dever e o desejo, ou entre dois desejos contrários, ou entre desejo e sua impossibilidade), ligados ao intersubjetivos e intragrupais, são seguidos de angústia. Para Simmel, podem resultar em violência, o que requer uma redistribuição de forças e das tensões, mediada por um terceiro, com estratégias para soluções (DORON; PAROT, 2000, p. 171-2).

6	Empatia	14	Intuição daquilo que se passa no outro, sem, contudo, esquecer-se de si mesmo, pois nesse caso, tratar-se-ia de identificação. Para C. Rogers, a empatia consiste em captar, com a maior exatidão possível, as referências internas e os componentes emocionais de uma pessoa e compreendê-los como se fosse essa outra pessoa (DORON; PAROT, 2000, p. 276).
7	Escuta ativa	7	Ou escuta terapêutica, é um termo desenvolvido por C. Rogers, que facilita a comunicação (não) verbal e observa aspectos subjetivos presente, confirmando-os com o sujeito da fala. Utilizada na psicologia clínica e em pesquisas sociais, designa atitude, perceptiva em relação ao sujeito e é favorável à relação e a interlocução (DORON; PAROT, 2000, p. 300)
8	Foco	23	Termo empregado na linguística para caracterizar a dinâmica em virtude da qual a distribuição da informação em um enunciado é organizada em informação supostamente conhecida e uma informação que constitui o seu <i>núcleo assertivo</i> , o cerne daquilo que o falante deseja comunicar (DORON; PAROT, 2000, p. 350).
10	Neutralidade	6	Regra de abstinência relacional, tomada de partido, juízo de valores, expressão de simpatia ou antipatia nas pessoas mediadas (DORON; PAROT, 2000, p. 538).
11	Percepção	37	Tendências de se observar apenas informações que apoiam suas crenças e referenciais socioculturais. Para Piaget, justifica as concepções que veem na percepção uma conduta, e empregam de bom grado a expressão “atividade(s) perceptiva(s)” de preferência à “percepção” (DORON; PAROT, 2000, p. 580).
12	Rapport	15	Palavra de origem francesa que significa “relação”, “trazer de volta”, refere-se ao relacionamento harmonioso ou estado de compreensão médico-paciente e recíproca aceitação, ajuda que gera confiança (DORON; PAROT, 2000, 667).
13	Ressignificação	3	Na psicologia científica, o termo refere-se a inibições e déficits (cognitivo, motivacional e emocional) de aprendizagem por técnicas de subtração. Refere-se a dar novo sentido a um comportamento, extinguido os comportamentos apreendido por novos (DORON; PAROT, 2000, p. 676).
14	Resolução	240	Termo ocupa lugar privilegiado na psicologia cognitiva, enfatiza os processos ou estratégias pelos quais o sujeito chega à solução de problemas, antes que o sucesso final (DORON; PAROT, 2000, p. 612).
16	Troca de papéis	5	Rocheblave Spenlé (1962), defere-se aos modelos de condutas relativo a uma determinada posição do indivíduo num conjunto interacional, em diferentes níveis de realidade social. Para Lintom constitui em um modelo normativo, composto por um conjunto de ações de um grupo sobre um o indivíduo, em função do estado ocupado. Para a psicologia os papéis são apreendidos socialmente e podem facilitar a comunicação dentro do grupo ou causar desacordo, conforme a técnica psicodramática chamada jogo de personagem, onde os sujeitos trocam suas posições para melhor compreenderem o lugar do outro (DORON; PAROT, 2000, p. 568).
17	Validação	43	Termo utilizado no sentido epistemológico, para designar a validade de uma proposição, quando critérios lógicos permitem determinar o valor de verdade dessa proposição, permite inferir ou aceitar uma hipótese ou teste (DORON; PAROT, 2000, p. 775).

(Fonte: DORON; PAROT, 2000; AZEVEDO, 2016).

3.2 Discussão sobre o quadro demonstrativo: as ferramentas da Med-Neg-Arb

Destarte, importa asseverar que para desenvolver a relação de conceitos da psicologia de maior relevância para a Med-Neg-Arb, seguindo a metodologia de Bardin (2011), em sua obra *Análise de conteúdo*, foram categorizados 15 conceitos e suas respectivas incidências dentro do *Manual de mediação judicial* do CNJ (2016) e em seguida apresentados sua frequência de suas instâncias, a definição segundo Roland; Parot (2000), *Dicionário de Psicologia* e para discussão foi trazido o sentido em que se aplica os respectivos conceitos na resolução de conflito, favorecendo a comunicação e pacificação dos litigantes e consequentemente da sociedade, por meio do empoderamento e da comunicação ativa entre os indivíduos.

Assim, os conceitos selecionados para compor o quadro de conceitos são de grande relevância no momento da negociação e resolução amigável de conflitos e estão diretamente ligados à teoria da comunicação ativa e à psicologia social. Aqui apresentados em ordem alfabética para melhor organização dos elementos do estudo: ancoragem, competências, comunicação conciliatória, confidencialidade, conflito, empatia, escuta ativa, foco, neutralidade, percepção seletiva, *Rapport*, ressignificação, resolução de problemas, troca de papéis e validação. Em seguida, pretende-se contextualizar a localização e o sentido dos conceitos encontrados no manual.

O termo ancoragem incide 7 vezes no respectivo texto, um marco na psicologia social, conforme apresentado no quadro de conceitos, também é de grande relevância para as técnicas de negociação distributivas, definido no manual como: “Dentro de uma negociação, há possibilidade de se fixar o ponto base para as futuras ofertas, essa tática é chamada de ancoragem” (p. 78). “Ademais, em uma negociação onde o foco é o alcance de maior ganho possível, a ancoragem é uma tática importante. A primeira proposta, ou seja, nesse caso, a ancoragem, deve ser feita igual ou um pouco além do valor que se acredita ser o de reserva da outra parte”. Em seguida é apresentado o contraponto desse conceito, “a contra-ancoragem”, que de acordo com o Manual, “normalmente, a primeira oferta é entendida como uma ancora psicológica, assim, é importante resistir a essa tendência caso uma parte venha a fazê-la (p. 79). E por último, na aplicação do conceito de ancoragem, o Manual informa que “mesmo na dinâmica da negociação distributiva, recomenda-se que não seja feita uma ancoragem extrema

pois quando não se sabe o limite do outro envolvido, esta abordagem pode fazer com ele desista da negociação (p. 91).

No que diz respeito ao termo competência, aparece no Manual mais de 70 vezes, de modo e sentido diversificado. O que interessa a esse estudo são aplicações referentes à cognição, perceptivas, emocionais, comunicação, pensamento criativo, negociação e pensamento crítico, como categorias inerentes à resolução de conflito de modo pacífico. Assim, o Capítulo 5 do Manual foi destinado às chamadas “Competências autocompositivas”, por ser mais importante que a temporalidade na formação de um profissional de mediação. Também considerou-se o seu alto potencial de transformar discursos hostis em pedidos e reconstruir uma afirmação utilizando uma linguagem neutra e sem vícios, voltadas ao esclarecimento de interesses reais.

De acordo com o Manual: “Uma competência representam uma combinação dinâmica de conhecimento, compreensão, habilidades, atitudes e aptidões, que quando integrados e utilizados estrategicamente permitem atingir com sucesso o que deles é esperado na condução do processo”. E dentre os 5 elementos essenciais no sistema de treinamento baseado em competências, descrito pela doutrina, destaca-se: “devem ser alcançadas após identificação com o propósito do treinamento”; “critérios a serem utilizados na averiguação de tarefa e condições, habilidades serão conduzidas e tornados públicos”; “o programa deve avaliar indivíduo e competências”; “A avaliação deve requerer performances como comprovação de conhecimento” (p. 90) e a “ Competências autocompositivas são previstas em doutrinas específicas de mediação” (p. 91).

Ainda no Manual, em se tratando do conflito, as competências cognitivas de cada indivíduo, tem como essência “perceber o conflito como fenômeno natural a qualquer relação e analisá-lo de forma a melhor aproveitar seu potencial crescimento”. Assim, o desenvolvimento de habilidade atua desde “tentativas voltadas para o estímulo da cooperação e compreende que as competências de resolução de conflito são habilidades para a vida”. O propósito é que ao final, cada indivíduo consiga “identificar comportamentos de pacificação e estimular com tato e identificar comportamentos de pacificação, de despacificação e estimular com tato outros optarem por ações pacificadoras” (p. 91).

As “competências perceptivas” referem-se a “forma como se apreende o contexto fático-conflituoso ao qual está sendo exposto”, assim, “consistem essencialmente em compreender que o mesmo fato ou contexto pode ser percebido de diversas formas distintas” (p. 93). As competências emocionais referem-se “à forma com que se processa ou metaboliza

o conjunto de estímulos emocionais ao qual está sendo exposto”. Entende-se que, todos temos “sentimento de que cada um deve se responsabilizar pelas suas próprias emoções”. Devem “permanecendo calmo e concentrado na solução” (p. 94).

Importa dizer que as competências comunicativas referem-se à forma como se transmite “o conjunto de mensagens pretendido ou intencionado”, de modo que suas mensagens sejam compreendidas, ou seja, “saber pedir” e “saber ouvir o que está sendo pedido”. A comunicação conciliatória ou despolarizadora, deve favorecer a compreensão e atender “os interesses reais dos comunicantes”, muitas vezes “saber ouvir insultos ou ameaças como pedidos realizados sem habilidades comunicativa” (p. 95). As competências de pensamento criativo são relativas “à forma com que se desenvolvem soluções para problemas concretos ou hipotéticos”, elas “consistem em estimular a busca de soluções por intermédio de caminhos inovadores, originais e alternativos” (p. 99).

Cabe observar que, enquanto que as competências de negociação definem-se como “aquelas que se utilizam instrumentos de negociação” elas “consistem em compreender a teoria da negociação e conseguir aplicá-las no cotidiano”. De início, “consegue participar de uma negociação com baixo grau de ansiedade e com técnicas”, ao final “negocia com sucesso com partes sem significativas competências de negociação ou comunicação”. Por fim as competências de pensamento crítico “referente à forma com que se escolhe uma ou mais das diversas soluções encontradas para problemas concretos ou hipotéticos”, esse modelo “consiste em estimular a escolha consciente diante de várias soluções possíveis” (p. 100).

O termo comunicação foi contabilizado 126 vezes, enquanto que a comunicação conciliatória aparece 20 instâncias, também conhecida como comunicação efetiva, por ser definidora da Educação por uma cultura de paz que o objeto central do presente estudo. Assim, o manual informa que no Brasil, as “oficinas de comunicação conciliatória busca transmitir aos participantes estruturas comunicativas recomendáveis para que eles possam melhor interagir com outras pessoas por meio de aperfeiçoamento das suas consciências verbais”, incluindo “clareza e habilidade de expressão”, desenvolvendo “mudanças estruturais no modo de perceber e organizar as relações humanas (gestão de grupos e organizações)”, ainda “responsabilidade e redução da “violência ou interações contraproducentes” (p. 25). A comunicação conciliatória ou despolarizada, “consiste em estimular o entendimento recíproco entre os comunicantes”, cordialidade, respeito (p. 95).

Na mesma linha, o termo confidencialidade, contado 38 vezes no Manual, “influencia na construção de uma relação de confiança entre as partes com o mediador”. O mediador deve

deixar claro se houve ou não alguma relação com alguma das partes, e que “as anotações realizadas durante as sessões serão descartadas”, mas que “pela ética será obrigado revelar crimes cometidos durante a mediação” (p. 213). Também deve ser informado o “princípio da consciência relativa do processo”, que é a liberdade e responsabilidade das partes, assim como o acordo pode se tornar um documento de cobrança extrajudicial, as partes podem abandonar a negociação a qualquer momento, antes da efetivação do acordo (p. 251). A quebra da confidencialidade tem previsão penal no art. 154 do Código Penal e art. 229, I, Código Civil e pelo art. 30§ 3º da Lei da Mediação, resumindo-se em crimes nas câmaras de mediação, CEJUSCs, NUPEMECs, dentre outros (p. 252).

Destaca-se com uma reincidência surpreendente, o conceito de conflito aparece no Manual 472 vezes, em uma nova abordagem de que “um conflito pode ser ‘vencido’ merece revisão”, sendo portando necessário resolvê-lo (p.9). A resolução adequada de conflitos e a harmonização social é o motivo central da Resolução 125/2010. Assim dentre as diferentes formas de resolução de conflito: a Negociação (pode envolver pedido de desculpas, trocas criativas, valores pecuniários ou não); a Mediação (conta com a presença de um terceiro imparcial na condução do processo e as partes podem seguir ou abandonar a o processo, quando esse não for vinculado); a Arbitragem (processo eminentemente privado, sendo que existe a arbitragem pública internacional. O processo é vinculado, incorre prejuízos em caso de abandono e a sentença arbitral encerra o processo, Lei 9.307/96) e a Conciliação (processo de autocomposição onde as partes são ajudados por um terceiro, para alcançarem um acordo). Deve-se ressaltar o papel da prevenção de conflitos seja no âmbito familiar, auxílio a dependentes químicos, prevenção de violência doméstica, círculos restaurativos, nas “práticas de autocomposição inominadas” (p. 26). Assim, o acesso à justiça deve educar seu usuário a melhor resolver conflito por meio das ações comunicativas (p. 41). Isso levaria à “uma profunda transformação do nosso país que substituirá a cultura da sentença pela cultura da pacificação” (p. 44).

A teoria do conflito “como processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas e interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis”. Assim, possui “uma abordagem negativa nas relações sociais que proporcionam perdas, para ao menos uma das partes envolvidas”. As emoções estão diretamente ligadas ao conflito, sendo: “transpiração, taquicardia, ruborização, elevação do tom de voz, irritação, raiva, hostilidade e descuido verbal” (p. 50). E sua solução proporciona: “paz, entendimento, solução, compreensão, felicidade, afeto, crescimento, ganho e

aproximação” (p. 51). Perceber o conflito como positivo, uma oportunidade de gerar: “moderação, equilíbrio, naturalidade, serenidade, compreensão, simpatia, amabilidade e consciência verbal” (p. 52).

Observa-se que a palavra empatia reincide 14 instâncias no Manual, a empatia perpassa todo o processo de resolução de conflito, ela é articulada como *rapport*, “consiste num relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca no qual por simpatia, empatia ou outros fatores se gera a confiança e comprometimento recíproco – no caos da mediação com o processo em si, suas regras e objetivos” (p.174). A empatia está diretamente ligada à inversão de papéis “perceber sob a ótica do outro” (p. 237). E é determinante no “princípio da validação” de sentimentos (p. 256).

Escuta ativa, aparece 7 vezes no manual, também conhecida como escuta dinâmica, técnica fundamental para a teoria da comunicação, pois para se fundamentar a comunicação, o diálogo é necessário que se possa ouvir as partes. De acordo com a Teoria da Comunicação e a teoria dos jogos, dentre os axiomas da comunicação (verbal e não), a escuta ativa possibilita a comunicação nas pautas de interação e no estudo do inter-relacionamento humano, em seus aspectos sociológicos e psicológicos, sendo esta a premissa conceitual da autocomposição (p. 309).

A palavra foco, reincide 23 vezes no manual, sendo que sete vezes na página 30, do Manual: “foco em soluções” (com sentido de resolução das disputas); “em interesses” (processo de humanização); “na culpa” (vencer a disputa); “nos direitos e nos fatos” (no modo positivado do processo e na perspectiva temporal dos fatos, partindo do passado para compreensão do presente e aplicação de perspectivas de alternativas para soluções futuras); “preponderante”, “em linhas gerais nas soluções”, enquanto na “heteroposição o foco está na culpa e na reparação”.

Ainda o conceito de “foco” e suas diferentes aplicações, reincide na página 32 do Manual:

Foco. Na autocomposição os processos tem seus fundamentos nos interesses das partes. Assim, identificar corretamente os interesses e construir soluções engenhosas para suas realizações são da essência desses processos. Por sua vez, os processos heterocompositivos são fundados nos fatos e nos direitos aplicáveis a estes. A atividade de subsunção – aplicação do direito aos fatos em questão – é da essência da atuação do árbitro ou magistrado⁶ (AZEVEDO, 2016, p. 32).

⁶ Grifo do autor em conformidade com o texto do *Manual de Mediação Judicial* (AZEVEDO, 2016, p. 32).

O termo “foco” (p. 38), refere-se a Resolução 125/2010, que zela pelo art. 37 da Constituição Federal de 1988, “em razão do foco em satisfação do público com serviços de pacificação social, estabelece-se que o acesso à Justiça não se confunde com o acesso ao Judiciário”, propondo levar as demandas dos necessitados ao Poder, mas à inclusão dos jurisdicionados marginalizados no sistema pela (hétero/auto) composição.

Enquanto na página 74, o termo “foco” é o segundo de quatro itens da negociação, baseada no livro de Fischer; Ury (2005) *Como chegar ao Sim*, “i) separação das pessoas do problema; ii) foco nos interesses e não em posições; iii) geração de opções de ganhos mútuos; e iv) utilização de critérios objetivos” (p. 74). Na página seguinte “foco nos interesses e não em posições” é mais aprofundado, com a finalidade de se alcançar um acordo (p. 75).

De acordo com o Manual: “A flexibilidade deste tipo de negociação consiste no foco dado a interesses em detrimento de um posicionamento fixo, sendo que os interesses podem ser atendidos de diversas formas” (p. 76). Ou seja, o termo foco estaria voltado a uma possibilidade de adequação às necessidades da negociação, o foco estaria na resolução.

Para o autor do Manual, “em uma negociação onde o foco maior é o alcance do máximo de ganho possível, a ancoragem é uma tática importante” (p. 79). Aqui os conceitos se relacionam, como estratégia de negociação, aconselha-se a ancoragem no valor igual ou maior que a reserva da outra parte. Muito parecida com as táticas da teoria dos jogos, ensinadas no Manual.

Assim, o termo foco pode ser indicado para fixar-se no “interesse e não nas posições” (p. 85); no comportamento e na técnica do mediador” (p. 113); “em atribuir ao mediador a função de facilitador de comunicações” (p. 122); “a perda de foco nas discussões” questões alheias ao objeto (p. 226); evitar “a perda de foco da disputa” (p. 239); “manter o foco sob seus pontos fortes” e “foco direcionado para o futuro” (p. 243); “foco na efetiva solução de conflitos” (p. 262); “foco no comportamento e na técnica do mediador” (p. 373) e “foco nas necessidades atuais e futuras” (p. 379).

Ainda, o termo neutralidade, com 6 instâncias de incidências, aparece mais ao final do Manual, está diretamente ligada ao posicionamento do mediador, a ideia de “imparcialidade e neutralidade diante dos fatos” (p. 242). Faz parte da ética profissional do mediador, como um importante princípio norteador da conduta na intervenção e no desenvolvimento do seu ofício de “terceiro neutro” (p. 250), “o autocompositor proceda com neutralidade – isto é, isento de vinculações étnicas ou sociais com qualquer das partes – bem como se abstendo de tomar partido no curso da autocomposição” (p. 251).

O termo percepção apresenta por 37 vezes no Manual, no entanto o que interessa para esse estudo é a modalidade percepção seletiva “uma percepção seletiva decorrente de um estado de ânimo em que a parte se encontra. Em tais situações recomenda-se a adoção da técnica de validação de sentimentos – que será abordada logo a seguir – e o uso da técnica de teste de realidade (p. 241).

Importa observar que, o termo francês *Rapport* pode ser compreendido como estratégia de negociação e aparece em 15 instancias no Manual, inclusive o Capítulo 9: *Rapport – o estabelecimento de uma relação de confiança*, também definido como “consiste no relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca, no qual por simpatia ou empatia ou outros fatores que geram confiança. Envolve atenção mútua, sentimento positivo compartilhado e um dueto não verbal bem coordenado” (AZEVEDO, 2016, p. 174).

Do mesmo modo, o termo ressignificação aparece apenas 3 vezes no Manual, significar apresenta mais de 50 vezes, no entanto é um determinante para uma cultura resolução de conflito e estabelecimento da paz. Pois trata-se de uma mudança de mentalidade, assim, envolve dar novo significado as representações, interações, emoções, sentimentos e objetos. Assim, ressignificar está diretamente ligada à “provocação de mudanças”, “recontextualização (ou reenquadramento/ressignificação)” (p. 282).

Importa destacar o termo resolução de problemas, um termo que reincide por 240 vezes no Manual, pois ela envolve mudança cultural no Poder Judiciário e mobilização de Políticas Públicas para se alcançar o empoderamento social. Assim, “quando em processos destrutivos de resolução de disputas concluem tal relação processual com esmaecimento da relação social preexistente à disputa e acentuação da animosidade decorrente da ineficiente forma de endereçar o conflito” (p. 55).

Por outro lado, “se houver o fortalecimento da relação social preexistente à disputa e, em regra, robustecimento do conhecimento mútuo e empatia” (p. 56), então a resolução foi efetivada com resultados otimizados. Pois, “somente a resolução integral do conflito (lide sociológica) conduz a pacificação social” (p. 148). Assim, “a mediação destina-se, além de educar as partes para procedimento de resolução de disputas (i.e. empoderamento) e o estimulá-las ao entendimento recíproco (i.e. validação ou harmonização da relação social)” e acordos financeiros, mas a satisfação pessoal e a paz deve ser considerada sempre.

Ainda, troca de papéis reincide 5 vezes no Manual, está diretamente ligada a percepção “a recontextualização do conflito” (p. 184) e ampliação da visão das partes sobre o

conflito, direcionados pelo mediador, trazendo assim, maior compreensão das necessidades do outro e possibilidades de resolução mais justas e amigáveis.

Bem como, validação, que aparece 43 vezes no Manual, embora seja um princípio na resolução de disputas, “constitui premissa para o entendimento e a empatia” (p. 97). É tida como uma “técnica, mecanismos de superação de barreiras de comunicação” para “satisfazer seus usuários em uma mediação” (p. 107). Pois, “ao validar sentimentos o mediador indica, em um tom normalizador, às partes, que identificou o sentimento gerado pelo conflito” (p. 182). É um modelo de humanização da relação social e a ética da relação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dadas as postulações aqui apontadas, pretende-se construir uma proposta de diálogo entre as áreas do saber que favoreça a demanda da sociedade na resolução de conflitos e redução de danos e sofrimentos sob uma ótica da psicologia, a cultura de paz. Sabendo que a evolução das práticas do processo consensual envolve contextos conflituosos menos complexos, onde as partes, ou interessados auxiliados por um terceiro neutro na disputa ou um grupo de pessoas que tenham o interesse de ajudar nas causas de resolução de conflitos e/ou acordos.

É válido lembrar que apesar de toda essa estruturação teórica e técnica para construção do Manual, a deontologia ainda tem sua contribuição para a cultura de paz, o Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores revela a necessidade de características de cunho subjetivo e habilidades emocionais. Sendo necessário uma proposta de humanização do sistema processual como forma de realização dos princípios constitucionais.

Esse documento exalta a confidencialidade (tudo que for trazido, gerado, conversado entre as partes durante a conciliação ou mediação fica adstrito ao processo); a imparcialidade (conciliador/mediador não toma partido de nenhuma das partes); voluntariedade (as partes permanecem no processo mediativo conforme vontade); autonomia da vontade das partes (a decisão final, caberá as partes, vedado imposição). O Poder Judiciário se apresenta como “centro de soluções efetivas” e educador de todo ser humano, usuário ou não, que possa aprender a melhor resolver seus conflitos, por meio da comunicação eficiente, estimulada por terceiro (AZEVEDO, 2016, p. 41).

Assim as partes são estimuladas a significar e ressignificar, posteriormente, o constructo “conflito”, por meio de lista de sinônimos: “guerra, briga, disputa, agressão,

tristeza, violência, raiva, perda, processo”. Bem como as reações fisiológicas emocionais e comportamentais “transpiração, taquicardia, ruborização, elevação do tom de voz, irritação, raiva, hostilidade, descuido verbal”, trabalha-se com técnicas da psicologia, como lista de antônimos para cada palavras apresentada, invocando aspectos positivos da conciliação: “paz, entendimento, solução, compreensão, felicidade, afeto, crescimento, ganho, aproximação” e ainda:” moderação, equilíbrio, naturalidade, serenidade, compreensão, simpatia, amabilidade, consciência verbal” (AZEVEDO, 2016, p. 53).

Observa-se que a lista pode ter caráter corretiva e indicativa de mudança de comportamento: “reprimir comportamentos, analisar fatos, julgar, atribuir culpa, responsabilizar, polarizar relação, julgar caráter/pessoa, caricaturar comportamentos”, para: “compreender comportamentos, analisar intenções, resolver/buscar soluções, ser proativo para resolver, despolarizar a relação, analisar personalidade, gerir suas próprias emoções” (AZEVEDO, 2016, p. 54). Para se evitar “o crescimento ou escalada do conflito”, as causas originais progressivamente tornam-se secundárias, a partir do momento em que os envolvidos mostram-se mais preocupados em responder a uma ação que imediatamente aconteceu sua reação” (AZEVEDO, 2016, p. 55).

Desse modo, o que se pretendia, era apresentar a origem teórica e histórica de algumas possibilidades da ação educativa da sociedade civil para desenvolver o hábito da auto composição de conflitos mais simples, dispensando-se o uso desgastante das práticas pragmáticas do Estado, em função do auto custo financeiro e a morosidade das soluções.

Pois, a evolução das práticas consensuais envolvem contextos conflituosos menos complexos, onde as partes, ou interessados, auxiliados por um terceiro neutro na disputa, ou um grupo de pessoas com o interesse de ajudar na resolução de conflitos e/ou acordos, trabalham pela cultura de paz. Nesse sentido, propõe-se chamar atenção para as possibilidades da ação educativa da sociedade civil para desenvolver o hábito da auto composição de conflitos mais simples, dispensando as práticas pragmáticas do Estado, com auto custo financeiro e morosidade das soluções.

Acredita-se que a medida que essa cultura de paz e comunicação não-violenta se instalar nos hábitos da sociedade, todos terão ganhos e vantagens, como a liberdade de escolha, equidade, sigilo e celeridade; a promoção de respostas práticas em curto espaço de tempo; flexibilização procedimental que melhor adequue ao conflito e seus participantes; resoluções alternativas de modo consensual e amigável; favorecimento ao cumprimentos de

acordos e a redução de sofrimentos, dentro da possibilidade dos rixosos, dentre outros benefícios a se conquistar de acordo com o caráter da demanda e dos demandados.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma (org.). **Manual de mediação Judicial**. 6ª edição. Brasília: CNJ, 2016.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdos**. São Paulo: Editora 70, 2011.

BARROS, Juliana Maria Polloni de. **Mediação familiar: diálogo interdisciplinar**. Franca: 2013. Tese (Doutorado em Serviço Social). Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.

BÍBLIA. **Antigo e Novo Testamento**. Tradução João Ferreira de Almeida. Rio de Janeiro: CPAD, 2018.

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

BRASIL. **Código Processo Civil Brasileiro (Lei 13. 105)**. Brasília, DF: Senado, 2015.

BRASIL. **Código Penal Brasileiro (Decreto-lei 2.848)** Brasília, DF: Senado, 1940.

BRASIL. **Lei 13.140 (Lei da Mediação)**. Brasília, DF: Senado, 2015.

BRASIL. **Projeto de Lei 4.827**. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 1998.

BRASIL. **Projeto de Lei 94**. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2002.

BRASIL. CNJ. **Resolução 125**, Brasília, DF: CNJ, 2010.

DAMARCHI, Juliana. **Mediação: proposta de implementação no processo civil brasileiro**. 317 f. Tese. 2007. (Doutorado). Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito, 2007.

DORON, Roland; PAROT, Françoise. **Dicionário de Psicologia**. São Paulo: Editora Ática, 2000.

FERREIRA, Diogo Ribeiro. **Efetividade do direito e desafios contemporâneos dos métodos de solução consensual de conflitos coletivos: conciliação, mediação e transação em termo de ajustamento de conduta**. 2015. Tese (Doutorado em Direito). Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais: UFMG, 2015.

FIORELLI, José Osmir; MALHADAS, Marcos Julio Olivé; MORAES, Daniel Lopes de. **Psicologia na mediação: inovando a gestão de conflitos interpessoais e organizacionais**. São Paulo: Ltr, 2004.

GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação e judiciário: condições necessárias para a institucionalização dos meios de solução de conflitos**. 2011. Tese (Doutorado em Direito Processual). Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, 2011.

GUARECHI, Pedrinho. *Sociology of social praxys*. Porto alegre, RS: Evangraf/Exclamação, 2018.

GUARECHI, Pedrinho; AMON, Denise; GUERRA, André (orgs.). **Psicologia, comunicação e pós-verdade**. Florianópolis, ABRAPSO, 2017.

HABERMAS, Jürgen. **Mudanças Estrutural da Esfera Pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa**. (Trad. Flávio R. Kothe). Rio de Janeiro: Temporal Brasileiro, 1984.

HABERMAS. **Direito e Democracia: entre facilidade e validade**. (Trad. Flávio R. Kothe). Rio de Janeiro: Temporal Brasileiro, 1992.

HABERMAS. **A inclusão do outro: estudos de teoria política**. Trad. George Sperber e Paulo Astor Soethe. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

HABERMAS. **Consciência Moral e Agir Comunicativo**. Trad. De Guido Antônio de Almeida. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais: investigações sociais**. Tradução Pedrinho Guareschi. São Paulo, Editora Vozes, 2015.

MUNIZ, Tânia Lobo. **Mediação: uma nova visão do conflito**. 2005. 295 f. Tese (Doutorado em Direito). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005.

OLIVEIRA, Marcella Beraldo de. **Justiças do diálogo: uma análise da mediação extrajudicial**. Campinas, São Paulo: 2010. (Tese de Doutorado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas.

PAIVA, Wilson Alves (org). **Reflexões sobre o método**. Curitiba: CRV, 2017.

ROSEMBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Trad. Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

SERPA, Maria Nazareth. **Mediação, processo judicioso de resolução de conflitos**. Belo Horizonte: Fac. Direito da UFMG, 1999.

SIVIERO, Karime Silva; VINCENZI, Brunela Vieira de. A importância da autocomposição a partir das teorias de Jürgen Habermas e Axel Honneth. **Revista Brasileira de Direito**, Passo Fundo, v. 13, n. 1, p. 235-250, mar. 2017.