

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
FACULDADE DE DIREITO - FADIR**

GIULIANNE RAMIRES OSHIRO

**A (RE)CONSTRUÇÃO DA NARRATIVA NA MEDIAÇÃO: UMA
FUNDAMENTAÇÃO À LUZ DA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO**

Campo Grande, MS
2026

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
FACULDADE DE DIREITO - FADIR**

GIULIANNE RAMIRES OSHIRO

**A (RE)CONSTRUÇÃO DA NARRATIVA NA MEDIAÇÃO: UMA
FUNDAMENTAÇÃO À LUZ DA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito, sob orientação do Prof. Dr. Nilton César Antunes da Costa e coorientação da Prof^a. Dr^a. Elaine de Moraes Santos.

Campo Grande, MS
2026

Repito: compreender não significa negar o ultrajante, subtrair o inaudito do que tem precedentes, ou explicar fenômenos por meio de analogias e generalidades tais que se deixa de sentir o impacto da realidade e o choque da experiência. Significa antes examinar e suportar conscientemente o fardo que os acontecimentos colocaram sobre nós — sem negar sua existência nem vergar humildemente a seu peso, como se tudo o que de fato aconteceu não pudesse ter acontecido de outra forma. Compreender significa, em suma, encarar a realidade, espontânea e atentamente, e resistir a ela — qualquer que seja, venha a ser ou possa ter sido.

— Hannah Arendt (2012, p.21)

RESUMO

Este trabalho busca fundamentar a mediação circular-narrativa a partir da Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, propondo reflexões acerca da construção narrativa. A mediação é um método autocompositivo de resolução de disputas, em que se objetiva um desfecho consensual. Dessa forma, a comunicação entre as partes, facilitada pela atuação do/a mediador/a, é essencial para a transformação do conflito. O modelo circular-narrativo traz essa prática discursiva como produção narrativa: provoca-se a desestabilização do relato inicial a fim de viabilizar a (re)construção de uma narrativa que abranja a perspectiva de todos/as os/as participantes. Nesse sentido, a pesquisa dispôs de abordagem qualitativa de natureza exploratória e bibliográfica, por meio da contemplação do estado da arte de teses e dissertações brasileiras que relacionam a mediação à Teoria do Agir Comunicativo, bem como da revisão da literatura de artigos, livros e manuais de pertinência temática. Percebeu-se que, à luz do pensamento habermasiano, a desestabilização narrativa promove a passagem da racionalidade instrumental para a comunicativa, possibilitando a formação de um mundo da vida comum às partes. Esse processo, no entanto, requer interlocução, afeto e espaço livre de coerções. Além disso, considerando às dinâmicas de poder entre os/as interlocutores/as, é papel do/a mediador/a conduzir ativamente as sessões para garantir a equidistância na representação de interesses e necessidades de cada participante. Esta pesquisa aprofunda, assim, os estudos linguísticos no âmbito do Direito e suscita ponderações sobre o processo de mediação.

Palavras-chave: Mediação Circular-Narrativa; Desestabilização da narrativa inicial; Teoria do Agir Comunicativo.

ABSTRACT

This study seeks to corroborate circular narrative mediation based on Jürgen Habermas's Theory of Communicative Action and also to offer reflections on narrative construction. Mediation is a self-compositional method of dispute resolution that aims to reach a consensual outcome. Thus, communication between the parties, facilitated by the mediator, is essential for conflict transformation. The circular-narrative model frames this discursive practice as a narrative construction: the initial account is destabilized in order to enable the (re)construction of a narrative that encompasses the perspectives of all participants. In this sense, the research employed a qualitative approach of exploratory and bibliographic nature, through the contemplation of the state of the art concerning Brazilian theses and dissertations that relate mediation to the Theory of Communicative Action, as well as through the literature review of articles, books, and manuals relevant to the topic. It was observed that, in light of Habermasian thought, narrative destabilization promotes a transition from instrumental to communicative rationality, enabling the formation of a lifeworld common to the parties. This process, however, requires interlocution, affection, and space free from coercion. Furthermore, considering the power dynamics among interlocutors, it is the mediator's role to actively facilitate the sessions to ensure equidistance in representing the interests and needs of each participant. This research, thus, deepens linguistic studies in the field of Law and raises reflections about the mediation process.

Keywords: Circular Narrative Mediation; Destabilization of the initial narrative; Theory of Communicative Action.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CES	Câmara de Educação Superior
CNE	Conselho Nacional de Educação
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNV	Comunicação Não-Violenta
COGRAD	Coordenadoria de Ensino de Graduação
Princípio (U)	Princípio da universalização
Princípio (D)	Princípio da discussão
TAC	Teoria do Agir Comunicativo
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UFMS	Universidade Federal do Mato Grosso do Sul

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
1 A TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO.....	18
1.1 Sobre o mundo da vida.....	19
1.2 Sobre a ação estratégica e a ação comunicativa.....	23
1.3 Sobre a Teoria dos Atos de Fala e a pretensão de validade habermasiana.....	28
1.4 Sobre a Ética do Discurso.....	34
2 A MEDIAÇÃO.....	39
2.1 Considerações sobre a hiperjudicialização e o acesso à justiça.....	40
2.2 Considerações sobre o conflito.....	44
2.3 Sobre a mediação como estratégia de transformação do conflito.....	47
2.4 Sobre técnicas de mediação e a Comunicação Não-Violenta.....	49
2.5 Sobre os modelos de mediação.....	53
2.5.1 <i>A mediação circular-narrativa</i>	54
3 A NARRATIVA E O MUNDO DA VIDA.....	58
3.1 Considerações sobre a narrativa.....	58
3.2 Sobre a desestabilização da narrativa inicial.....	62
3.3 Sobre a identificação de necessidades como ferramenta de desestabilização.....	66
3.4 Sobre a narrativa compartilhada como mundo da vida compartilhado.....	68
3.5 Sobre o papel do/a mediador/a.....	73
CONCLUSÃO	81
REFERÊNCIAS.....	85

INTRODUÇÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) mobiliza a Teoria do Agir Comunicativo, de Jürgen Habermas, para fundamentar a construção do discurso (chamado, neste contexto, de narrativa) na mediação circular-narrativa.

A pesquisa nasce do anseio por aproximar estudos jurídicos e linguísticos. Pouco se fala e pouco se pensa, ao longo dos semestres da graduação em Direito¹, sobre o papel da linguagem, sobre o discurso das partes e sobre a comunicação entre todos/as os/as envolvidos/as no processo. Ainda que a disciplina Linguagem Jurídica componha a grade curricular, o discurso é estudado de modo complementar às normas processuais e materiais, como se fosse instrumento ou competência do/a bom/boa operador/a do Direito.

É possível notar, contudo, um movimento de reversão dessa percepção da linguagem com a crescente atenção às formas consensuais de resolução de conflito e, em específico, à mediação. A mediação traz a comunicação entre as partes como peça chave para a transformação do conflito, abordando não apenas questões objetivas da lide, como também impasses na relação interpessoal. Em 2018, é incluída como componente curricular obrigatório nos cursos de Direito em todo o país mediante a Resolução CNE/CES n. 5/2018. Na prática, a Faculdade de Direito da UFMS aprova um novo projeto pedagógico em 2020, por meio da Resolução nº 276-COGRAD/UFMS, instituindo a obrigatoriedade as aulas de Formas Consensuais de Solução de Conflitos e Arbitragem a partir de 2021².

A integração das pesquisas em Mediação³ na etapa da graduação é, portanto, um processo em andamento. Contudo, mesmo no campo da pós-graduação, ainda são poucas as teses e dissertações brasileiras que versam sobre a teoria habermasiana no processo mediativo, sobretudo em sua modalidade circular-narrativa, conforme será demonstrado.

À vista disso, este estudo situa-se no contexto de mudança de perspectiva acerca dos métodos utilizados para solucionar disputas, aprofundando tanto as pesquisas linguísticas no campo do Direito quanto as discussões em mediação.

Antes da atual delimitação temática e da caracterização do objeto de pesquisa, a ideia inicial relacionava-se à maneira com a qual seria possível utilizar a linguagem para resolver conflitos de modo eficaz. Essa concepção, embora afirme o impacto da linguagem no relacionamento entre pessoas, atribui-lhe função de simples ferramenta. Assim, o primeiro

¹ Referente à Faculdade de Direito da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS).

² Até 2020, a disciplina possuía caráter optativo, sob o nome “Arbitragem e Mediação”.

³ Neste trabalho, o termo “Mediação” refere-se à área do conhecimento, enquanto “mediação” refere-se ao processo mediativo.

contato com obras e pesquisadoras/es da Análise do Discurso⁴ mostrou, desde logo, ser esse entendimento equivocado. A linguagem não descreve a realidade, mas a constrói. Ou seja, o discurso não é instrumento da mediação: a mediação é prática discursiva.

Nesse sentido, a Teoria do Agir Comunicativo oferece um fundamento discursivo do processo de mediação. Habermas (1990, 1997a, 1997b, 2011, 2013) propõe uma teoria discursiva para explicar de que maneira ocorrem as interações humanas. O filósofo compreende as ações como orientadas ao sucesso (racionalidade instrumental) ou à intercompreensão (racionalidade comunicativa) — assim, o consenso é obtido quando os/as participantes fundamentam seus atos na razão comunicativa e, logo, comunicam-se por meio do agir comunicativo. Ao entrar em consenso acerca da validade de determinado enunciado, esgotando todas as possibilidades de questionamento racional, este é considerado verdadeiro. A verdade é, portanto, formulada pelas partes em contexto comunicativo, tendo como pano de fundo o mundo da vida.

O mundo da vida é o lugar transcendental de onde os/as interlocutores/as falam, ouvem e interpretam, sendo constituído pelos aspectos subjetivo, objetivo e social das experiências de cada um/a. Tendo em mente as assimetrias nas relações de poder, bem como a colonização do mundo da vida (submissão aos sistemas de poder e dinheiro), Habermas (1990, 1997a, 1997b, 2011, 2013) estipula condições ideais de fala, quais sejam a igualdade entre os/as participantes (todos/as podem argumentar) e a ausência de coerção.

Já a mediação é um meio alternativo de resolução de conflitos, disciplinada no ordenamento jurídico pela Lei n. 13.140/2015, em que os/as próprios/as envolvidos/as atuam colaborativamente, com a ajuda de um/a terceiro/a, para elaborar soluções e desenvolver um acordo final. As vantagens, em relação à ação judiciária tradicional, são, entre outras, rapidez, celeridade, redução de custos, autonomia das partes e restabelecimento da comunicação.

A mediação circular-narrativa, por sua vez, é um modelo de mediação, proposto por Sara Cobb, que trabalha a transformação do conflito a partir da (re)construção narrativa. Em síntese, há a desestabilização do relato inicial apresentado pelos/as mediandos/as e a reconfiguração do significado de eventos e papéis de personagens, provocando a formulação de uma narrativa compartilhada a qual permita a coexistência da perspectiva de ambas as partes.

A questão é, então: Como é construída a narrativa compartilhada? Considera-se que, embora os/as mediadores/as utilizem adequadamente as técnicas de mediação, o

⁴ Em especial, a professora Elaine de Moraes Santos, coorientadora deste trabalho.

desconhecimento (o não conhecer e o não reconhecer) sobre a prática discursiva impede o/a profissional de alinhar sua conduta com as necessidades e peculiaridades do caso concreto.

Para tanto, este trabalho objetiva fundamentar o modelo circular-narrativo, no processo de mediação, a partir da Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, e, neste movimento, pensar como é construída a narrativa compartilhada. Como hipótese, cogita-se que a desestabilização da narrativa inicial marca a passagem da racionalidade instrumental para a comunicativa, possibilitando que as partes ajam comunicativamente para formar a narrativa compartilhada. Espera-se, ademais, que o estudo identifique possíveis técnicas ou estratégias a serem adotadas pelo/a mediador/a ou pelas partes.

Assim, a pesquisa apresenta como ponto de partida metodológico a identificação de trabalhos brasileiros, sobretudo de teses e dissertações, relativas e relevantes à mediação circular narrativa, tomando como fundamento a Teoria do Agir Comunicativo. O objetivo da elaboração do estado da arte é reconhecer quais as produções que dialogam com o presente estudo e entender como o fazem, discutindo a maneira com a qual se assemelham e se diferem da proposta e, por extensão, as (possíveis) lacunas.

Em primeiro lugar, pontua-se que os meios autocompositivos de resolução de conflitos ganharam espaço cada vez maior no cenário global, seja em razão do advento normativo seja com base no crescente interesse acadêmico na área. A mediação, conciliação e arbitragem, ao colocarem o consenso/ acordo como alvo do processo, em vez do proferimento (favorável) da sentença, suscitam curiosidade quanto a sua eficácia para viabilizar o acesso à justiça.

Nesse sentido, a autora do modelo circular-narrativo de mediação, Sara Cobb, analisa a narrativa criada por cada indivíduo para interpretar seu ponto de vista, postura e entendimento dentro de um cenário de conflito. A pesquisadora observa que cada parte possui um relato individual que, por sua vez, é o componente sobre o qual forma-se o confronto. Em outras palavras, Cobb (1991, 1993, 2013) defende que as disputas são geradas pelas experiências e narrativas pessoais, fabricadas discursivamente. Assim, para que haja uma solução eficaz, é necessário que tais relatos sejam substituídos por uma narrativa compartilhada, equilibrando os dois lados da história. Trata-se da orientação circular narrativa de mediação, estruturada nas obras de Sara Cobb. Este trabalho tem como aportes bibliográficos *Practice and Paradox: Deconstructing Neutrality in Mediation* (Cobb, 1991), *Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective* (Cobb, 1993) e *Speaking of Violence: the politics and poetics of narrative in conflict resolution* (Cobb, 2013).

Outro grande nome nesse campo do conhecimento é Marinés Suares. Em *Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación Y Técnicas*, Suares (2004) trata a mediação como

processo comunicacional e discorre sobre a modalidade circular-narrativa. A autora acrescenta ao viés jurídico da mediação a fundamentação teórica das esferas da Sociologia, Psicologia e Comunicação.

Ademais, para o estudo da mediação, consultam-se subsidiariamente os livros *Mediação na prática: abordagem circular-narrativa*, de Schabbel (2016), e *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*, de Vasconcelos (2008). Ambos trazem um ângulo prático ao processo mediativo, pontuando estratégias gerais e técnicas específicas ao modelo circular-narrativo.

Já em relação a Habermas (1990, 1997a, 1997b, 2011, 2013), a Teoria do Agir Comunicativo (TAC) é apreciada sobretudo em *Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos* (Habermas, 1990), *Direito e democracia, volume I: entre facticidade e validade* (Habermas, 1997a), *Direito e democracia, volume II: entre facticidade e validade* (Habermas, 1997b) e *Conhecimento e interesse* (Habermas, 2011). Para facilitar a compreensão do pensamento habermasiano, utiliza-se *A Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas: bases conceituais*, de Bettine (2021). Este TCC, no entanto, prioriza a leitura de Jürgen Habermas realizada pelos/as acadêmicos/as brasileiros/as, a fim de tanto olhar para as pesquisas nacionais quanto contextualizar o modelo de interpretação da Teoria do Agir Comunicativo.

Isso posto, segue-se para o apontamento das teses e dissertações brasileiras contempladas no desenvolvimento da pesquisa. Para tanto, foram manuseadas as bases de dados do Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES e da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). As consultas foram divididas em duas etapas, aplicando-se os seguintes indexadores: 1) mediação, conflito, Habermas; 2) mediação circular narrativa; Habermas.

Os primeiros termos resultaram em 17 entradas no Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES⁵ e 25 no BDTD⁶. Após a leitura do título, do resumo e das palavras-chave de cada produção, foram excluídas as que fogem da proposta temática (por usar o vocábulo “mediação” fora do contexto jurídico, por exemplo) e os itens repetidos (que constam em ambas as plataformas). Não houve resultados na segunda pesquisa, o que indica uma lacuna

⁵ Pesquisa realizada pelo endereço eletrônico: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/> em agosto de 2025 e verificada novamente em maio de 2026. Não houve alterações no resultado.

⁶ Pesquisa realizada em agosto de 2025 e verificada novamente em maio de 2026, pelo endereço eletrônico <https://bdttd.ibict.br/vufind/Search/Results?lookfor=media%C3%A7%C3%A3o%2C+conflito%2C+Habermas&type=AllField>. Foram encontradas 26 entradas, porém sem alterações no número de trabalhos relevantes à temática.

nos estudos em Mediação na modalidade circular-narrativa⁷. Assim, foram averiguadas 13 obras no total.

Munhoz (2015), em *O mediador de conflitos como intérprete das partes: uma análise à luz da teoria do agir comunicativo*, expõe a função do/a mediador/a de conflitos a partir de uma visão comunicacional, experimentando, na prática, os princípios do agir comunicativo. Para ela, “[...] o mediador age para construir uma situação comunicativa; assim, propomos que ele deva ser considerado um intérprete dos mediados” (Munhoz, 2015, p. 6). O trabalho divide-se, desse modo, em três partes: a primeira aborda a mediação em seu aspecto histórico e racional; a segunda etapa disserta sobre a Teoria do Agir Comunicativo; e a terceira repensa do papel do/a mediador/a.

A pesquisadora destaca que a mediação milenar e oriental surge como método de reconstrução de elos sociais lesados pelo conflito. Todavia, a institucionalização pelo Estado e pelo Direito adéqua-se à racionalidade moderna, atribuindo-lhe um status de ferramenta. Assim, essa forma de autocomposição passa a ser vista como procedimento, o qual é orientado passo a passo e enquadrado no conceito de justiça como solução em concordância com a lei vigente. Trata-se de um efeito de racionalidade teleológica.

Apesar disso, com o desenvolvimento da habilidade linguística, as barreiras da racionalidade teleológica são superadas pela comunicativa, de modo que o próprio discurso torna-se via de entendimento para sanar dúvidas e alcançar uma verdade consensual. A mediação é, a partir da perspectiva da racionalidade comunicativa, condução por meio da linguagem e o mediador, intérprete das partes — sua função não é solucionar o conflito, mas sim reconstruir o diálogo. Tais resultados estão em harmonia com a proposta deste trabalho, posto que percebe a mediação não apenas como processo judicial para resolver a lide, mas como prática discursiva na qual as partes buscam o entendimento mútuo.

Mediação: um caminho de paz para a solução de conflitos e a busca pela dignidade humana, de Felipin (2011), traz a mediação a partir de uma retomada histórica e cultural, apontando seus princípios e sua fundamentação normativa no âmbito brasileiro. O autor relaciona o processo mediativo com os conceitos de justiça, cidadania e paz, afirmando: “A paz social é um fim impar [sic] oferecido pela mediação” (Felipin, 2011, p.45). Além disso, observa o instituto através das lentes da Teoria da Ação Comunicativa, como forma de explicar a geração do consenso pela mediação. O trabalho de Felipin (2011) cita o

⁷ Uma possível razão é a falta de acessibilidade das obras de Sara Cobb, posto que não foram encontradas traduções para língua portuguesa em espaço digital, nem exemplares físicos, em inglês ou português, na biblioteca da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, durante a elaboração deste TCC. Outro motivo é o predomínio do modelo tradicional da Escola de Harvard tanto no ensino quanto na prática da mediação.

pensamento habermasiano de forma complementar e foca-se no aspecto histórico-cultural da mediação, identificando-a como método para o exercício da justiça e para concepção da paz social. O presente TCC, por outro lado, procura fundamentar a mediação pela perspectiva discursiva, sem necessariamente alongar-se na discussão de seu surgimento e de seus princípios.

A dissertação *Mais do mesmo: a mediação judicial como reforço do protagonismo do poder judiciário*, de Weimer (2017), em primeiro momento, observa o fenômeno do protagonismo judicial (o ativismo judicial, a judicialização da política e a juridificação das relações sociais) em território brasileiro. Nesse contexto, a autora coloca a prática da mediação como proposta de solução à chamada “cultura do litígio”, contemplando tanto a modalidade judicial quanto a extrajudicial. Por fim, apresenta fundamentos históricos e filosóficos por meio de teóricos como Axel Honneth, Jürgen Habermas, Ingeborg Maus e Antoine Garapon.

A pesquisa ainda analisa dados dos relatórios “Justiça em Números”, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no que tange ao número de demandas pendentes. Foram consultados documentos entre os anos de 2004 e 2017; no entanto, destaca-se o ano de 2015, no qual afirma a autora que a monta de processos em tramitação ultrapassou o marco de 100 milhões de ações. O número revela o motivo de se ter gerado no Brasil um “senso comum” acerca do Poder Judiciário: qual seja um cenário de altas demandas e morosidade na obtenção de respostas. Apesar disso, os dados não passam de números brutos, posto que não há indicadores que permitam caracterizar as ações judiciais em curso. Em outras palavras, não foi possível conhecer quem foram os grandes litigantes ou se o Poder Público estava envolvido no processo. Tal informação é de grande relevância, pois distinguiria quais e quantos conflitos são entre particulares ou remetem a relações intersubjetivas — isto é, evidenciaria se a mediação seria uma opção eficaz para solucionar a hiperjudicialização do país.

Ocorre que, embora a celeridade e o baixo custo da mediação sejam grandes vantagens em relação à ação judicial, nem todos os conflitos possuem questões relacionais, reduzindo a eficácia do processo mediativo como alternativa à hiperjudicialização. Além disso, o presente estudo defende que uma das causas do aumento de demandas ao Judiciário é a cultura de litígio; ou seja, ainda que existam diferentes meios (eficazes e eficientes) de resolução do conflito, cabe questionar se haveria aderência da população.

Em *Teoria do agir comunicativo e meios adequados de resolução do conflito: uma avaliação dos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania do Tribunal de Justiça*

do Estado do Maranhão na perspectiva do jurisdicionado, de Castro (2019), a autora, assim como Felipin (2011), considera o acesso à justiça como “acesso à ordem jurídica justa”. A pesquisa avalia os Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, por meio da perspectiva do agir comunicativo, a fim de verificar em que medida os meios adequados de resolução de conflitos do Poder Judiciário aproximam-se da TAC.

Dessa maneira, tem como objetos a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências); a Lei 13.105/2015 (Código de Processo Civil); a Lei 13.140/2015 (Lei de Mediação); bem como as Resoluções do Gabinete da Presidência 10/2011 e 18/2015 do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (referentes ao Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos). O estudo propõe a análise de conteúdo da legislação em três categorias: a) existem indicadores do agir comunicativo na legislação referente à implementação da política pública?; b) existem indicadores do agir estratégico na legislação referente à implementação da política pública?; c) a percepção dos jurisdicionados acerca da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos no Estado do Maranhão.

Quanto aos resultados, confirmou-se a hipótese de Castro (2019) de que o Poder Judiciário não propicia bases para o desenvolvimento de um agir comunicativo. Nesse contexto, a pesquisadora ressalta o potencial que os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania têm para promover diálogos autênticos entre as partes, embora sejam necessárias algumas mudanças — introdução de foco qualitativo, respeito à autonomia dos envolvidos, revisão de prazos, desconstrução dos discursos de poder, dentre outros (Castro, 2019).

Comprovou-se, também, que o Poder Judiciário brasileiro adota um agir estratégico na Política Judiciária Nacional, comunicando-se com o jurisdicionado por meio de atos de fala perlocucionários. Enquanto o enunciado é de pacificação social ou retomada do diálogo (aspecto qualitativo), a finalidade é a redução de carga processual (aspecto quantitativo) (Castro, 2019).

Apesar de dialogarem em diversos pontos, sobretudo no que diz respeito à apreciação de métodos de resolução de conflitos (no caso, a mediação) sob as lentes da Teoria da Ação Comunicativa, a pesquisa de Castro (2019) e este trabalho diferem-se à medida que aquela trata da relação entre jurisdicionado e Poder Judiciário, e o presente TCC foca na relação entre as partes.

Em *O empoderamento dos indivíduos na mediação de conflitos como instrumento de efetivação da busca da felicidade*, Vitale (2018) investiga os contextos nos quais a comunicação provoca alteração no comportamento dos indivíduos e, por conseguinte, da sociedade, a fim de caminhar em direção à pacificação social. A autora faz uso, portanto, da Teoria do Agir Comunicativo para evidenciar como o empoderamento das partes na mediação torna-se instrumento de efetivação do direito fundamental à busca da felicidade. Para mais, traz como fundamento teórico a Teoria dos Jogos, de John Nash, para pensar a relação competição versus cooperação, e a Comunicação Não Violenta, de Marshall Rosenberg, como ferramenta de transformação do conflito.

Vitale (2019, p. 119-122) ratifica que o conceito de acesso à justiça sofre uma evolução de “acesso ao Judiciário” para “acesso à ordem jurídica justa”, de modo a atender aos valores sociais e necessidade das partes. A mediação, assim como demais métodos autocompositivos, é apontada como melhor meio de alcance desse objetivo, sendo, além, instrumento de empoderamento e de efetivação da paz social.

Para que haja o intento cooperativo entre os envolvidos no conflito, com o desenvolvimento de diálogos construtivos e consensos legítimos, é necessário, porém, um ambiente de situação ideal de fala. Ou seja, igualdade entre falantes, ausência de pressões externas e pretensões de validade (sinceridade, veracidade e correção normativa) afiançadas no contexto comunicativo, sobretudo por meio de preceitos da comunicação não violenta e técnicas de mediação.

A pesquisadora, diferente da dissertação supracitada, afirma que a criação deste ambiente é possível na esfera do Judiciário, desde que haja “[...] cuidado e compromisso dos órgãos competentes em fiscalizar a atuação dos mediadores e primar pela devida capacitação destes” (Vitale, 2019, p. 121). A autora traz a educação e a capacitação de profissionais como proposta de solução para o problema de excesso de demandas, porém, cabe questionar se, na prática, o treinamento de mediadores/as embasado na perspectiva habermasiana seria suficiente para assegurar a implementação de uma racionalidade comunicativa no âmbito judicial.

Já *A importância da participação efetiva dos sujeitos processuais na realização da tutela jurisdicional*, de Lopes (2010), reflete sobre o modelo de jurisdição brasileiro, questionando se a tutela jurisdicional permite o acesso à justiça. A pesquisadora sugere o emprego da TAC como forma de garantir a celeridade processual, dando ênfase na mediação como método de resolução de conflitos. A dissertação vai ao encontro da presente hipótese defendida neste trabalho ao destacar a oportunidade de um diálogo harmônico em igualdade

de condições entre as partes como mecanismo democrático de solução de conflitos. Lopes (2010), porém, estuda a questão da boa-fé/ má-fé dos operadores de direito, elemento crucial para garantir a efetividade da tutela jurisdicional, mas que foge ao escopo desta pesquisa.

Porto (2008), em *A Justiça Restaurativa e as Políticas Públicas de Atendimento a Criança e ao Adolescente no Brasil: uma análise a partir da experiência da 3ª Vara do Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre*, propõe um estudo sociojurídico e transdisciplinar acerca da justiça restaurativa. A autora faz uso da Teoria da Ação Comunicativa, de Jürgen Habermas, e da concepção de poder e discurso de Michel Foucault. Ademais, sua proposta traça um paralelo entre mediação e Comunicação Não-Violenta (Rosenberg, 2021), enquadrando-as como procedimentos inter-relacionados à TAC.

A dissertação foca nos direitos da criança e do/a adolescente, sobretudo em relação ao tratamento dado ante à delinquência juvenil. Fala-se de gestão local de redes de atendimento, medidas socioeducativas e da situação da 3ª Vara do Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre. O objetivo é demonstrar como está sendo desenvolvida a Justiça Restaurativa no Brasil, trazendo reflexões sobre solidariedade, justiça e políticas públicas. A pesquisa de Porto (2008) está centrada na justiça restaurativa (e não no processo de mediação), bem como na violência estrutural/ institucional e seus impactos na infância e adolescência, distanciando da temática deste TCC. No entanto, a autora versa sobre a Comunicação Não-Violenta, a qual também é abordada neste estudo.

Silva (2017), em *As atividades do mediador de conflitos à luz das categorias filosóficas de Jürgen Habermas*, objetiva elaborar competências comunicativas e interpretativas (conjunto de competências, habilidades e atitudes), fundamentadas na TAC, para conduzir a prática mediativa. Para tanto, foram realizadas comparações entre os princípios habermasianos e a atuação do/a mediador/a. Os resultados revelaram, entre outros, que existem “condições universais” para atingir o entendimento em situações de fala e que há maior índice de sucesso se o/a profissional for capacitado/a com outras competências inspiradas nas categorias de habermasianas.

Além disso, o trabalho de Silva (2017) apresentou como produto um Manual de Mediação Comunicativa, contendo quadros de habilidades e atitudes referentes a: I) comunicação conciliatória; II) escuta de pedidos; III) habilidades pós-convencional; IV) estímulo à comunicação; V) reconhecimento de pretensões de validade; VI) criação de situação ideal de fala; e VII) promoção do acoplamento entre as partes. Os achados podem ser empregados neste estudo para fundamentar a construção narrativa compartilhada no campo da mediação circular narrativa.

Bertolla (2018) aborda a estrutura do Estado Democrático de Direito e o conceito moderno de democracia. Para tanto, volta seu olhar para o acesso à ordem jurídica justa, salientando a relevância de que o processo seja revestido de celeridade, adequação e efetividade. O trabalho *Os métodos consensuais de resolução de conflitos: instrumentos de democratização sob a ótica da teoria da ação comunicativa* (Bertolla, 2018) utiliza a Teoria do Agir Comunicativo como sua base teórica e objetiva averiguar se os métodos consensuais de resolução de conflito são aptos a possibilitar o acesso à justiça e, por conseguinte, fortalecer os laços democráticos. Assim, conclui que há uma necessidade de mudança dos meios auto-regulados, como é o caso do mercado e da administração burocrática, para processos comunicativos que busquem o entendimento. A dissertação observa o conflito no processo de mediação e dos demais meios autocompositivos não pela perspectiva individual das partes, mas em contexto social.

Vieira (2015), por sua vez, estuda a aplicação da mediação nos conflitos individuais trabalhistas em *Mediação: a solução de conflitos trabalhistas individuais na Comissão de Conciliação Prévia à luz da ação comunicativa*. Tal qual Bertolla (2018), defende este meio autocompositivo como ferramenta de democratização do acesso à justiça, embasando-se na teoria habermasiana. Propõe uma reformulação das Comissões de Conciliação Prévia, de maneira a se tornarem núcleos permanentes de mediação pré-processual na esfera do Direito do Trabalho.

O autor cita como causas do problema da realização da justiça: o monopólio do Poder Judiciário na resolução de disputas; complexidade dos interesses na sociedade; interferência do poder econômico; e busca constante pela efetivação dos direitos (Vieira, 2015). Critica, também, a forma de tratamento dos conflitos nas Comissões de Conciliação Prévia, posto que não inspira confiança das partes e, logo, dificultam a negociação e transação (Vieira, 2015).

Por fim, o pesquisador afirma que a “resolução de controvérsias requer a “[...] reconstrução de pressupostos éticos no discurso construtivo de direitos para que os sujeitos capazes de fala e de agir possam se entender mutuamente e cheguem ao consenso “[...], promovendo um convívio pacífico posterior” (Vieira, p. 85, 2015). Ainda que delimitados na área trabalhista, os pontos levantados estão em harmonia com as hipóteses do presente estudo e trazem uma reflexão quanto à qualidade das instituições de conciliação no Brasil.

Durante a elaboração deste estado da arte, foram encontradas pesquisas cujos objetos fogem da perspectiva temática deste trabalho. A mediação é, pois, contextualizada em domínios diversos do Direito e os conceitos de Jürgen Habermas são aplicados como

fundamentação teórica. Apesar dessa divergência, cabe contemplar e distinguir tais conteúdos, buscando citar os outros aspectos de abordagem do assunto.

Elenca-se, assim, *Segurança pública e participação social em Mato Grosso: as representações sociais de integrantes do Conselho Comunitário de Segurança na região do Pedra 90 em Cuiabá*, de Lima (2019), que versa sobre a representação social dos conselheiros comunitários de segurança na região Pedra 90, pensando sobre controle social e segurança pública. O trabalho, provavelmente, apareceu como resultado na consulta à Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações por conter a expressão “mediação de conflitos” em seu resumo e por mobilizar a TAC de forma subsidiária para fundamentar os pontos de discussão. No entanto, a temática de Lima (2019) é diversa da proposta deste TCC.

Já *Mediação e conciliação na recuperação judicial e na falência — inovações da Lei n. 14.112/2020*, de Ferreira (2023), demonstra a aplicação da mediação no Direito Empresarial e utiliza a TAC, os atos de fala e os tipos de discurso para pensar o que é e como seriam os acordos conforme a filosofia de Jürgen Habermas. Ainda, apresenta um capítulo sobre mediação empresarial no Brasil. Apesar desta divergência de contextualização do objeto de pesquisa, um ponto relevante ao presente estudo são as técnicas de mediação elencadas por Ferreira (2023).

A formação continuada e sua implicação na mediação de conflitos no programa justiça comunitária, de Wottrich, (2022), por sua vez, coloca a mediação de conflitos como ferramenta de fortalecimento das instituições educacionais e, dentre outros autores, serve-se de Jürgen Habermas como fundamentação teórica. Apesar de existirem subtópicos acerca de justiça restaurativa e características da mediação, dissertar sobre o processo mediativo em si não é finalidade deste TCC.

A partir da observação desses estudos, averigua-se que o campo da mediação tem ganhado cada vez mais relevância no meio acadêmico, sobretudo quando se pensa a moderna concepção de acesso à justiça. Em relação à Teoria do Agir Comunicativo, nota-se que já é amplamente utilizada para amparar os métodos autocompositivos e desenvolver técnicas de comunicação adequadas à resolução de conflitos. Contudo, há lacunas no que se refere à mediação circular narrativa. Em que pese autoras como Marinés Suares e Corinna Schabbel publicarem obras acerca da temática, faltam dissertações, teses e demais produções que aprofundem a escola circular narrativa tanto na teoria quanto na prática, bem como estudos interdisciplinares.

Assim, este Trabalho de Conclusão de Curso aborda, em primeiro momento, a Teoria do Agir Comunicativo. O capítulo parte do conceito de mundo da vida e de sua colonização; o

mundo da vida situa-se como pano de fundo das interações humanas, sendo descaracterizado pelas formas de controle social, como os sistemas dinheiro e poder. Trata-se de elemento central no pensamento habermasiano, utilizado para explicar também as formas de racionalidade (instrumental e comunicativa) e os agires destas derivados (agir estratégico e agir comunicativo). O agir comunicativo é pressuposto para que os/as interlocutores comuniquem-se de forma alcançar o entendimento — este é o produto de um processo de discussão racional sobre pretensões de validade, fundamentado pela Teoria dos Atos de Fala de John Langshaw Austin. Tal movimento de universalização de enunciados é sintetizado no último subtópico, o qual versa sobre a Ética do Discurso.

O segundo capítulo estuda a mediação, iniciando-se por reflexões acerca da hiperjudicialização da sociedade e do acesso à justiça. Neste contexto de aumento das demandas do Judiciário, são traçadas algumas considerações sobre o conflito, o qual é a razão de ser dos meios alternativos de resolução de disputas. A mediação é vista, então, como estratégia de transformação do confronto, conforme será sustentado. Em conjunto com essa caracterização do processo mediativo, elencam-se algumas técnicas e aborda-se a Comunicação Não-Violenta, um modelo concebido por Marshall Rosenberg que visa à retomada do diálogo entre as partes como forma de construção da paz. Em seguida, são apresentados os modelos de mediação (tradicional, transformativo e circular-narrativo) para, por fim, descrever as peculiaridades do procedimento circular-narrativo.

O terceiro e capítulo discute a construção da narrativa compartilhada, que é a proposta da mediação circular-narrativa, e sua relação com o mundo da vida habermasiano. Em primeiro momento, são elaboradas considerações sobre a narrativa e seus impactos para a constituição da realidade. A partir disso, discorre-se sobre a desestabilização do relato inicial, a qual é dinâmica essencial, segundo a orientação circular-narrativa, para concepção da narrativa compartilhada. Propõe-se, assim, a identificação das necessidades dos/as participantes como ferramenta dessa etapa. Em sequência, apresenta-se um paralelo entre a perspectiva circular-narrativa e, mais especificamente, a narrativa compartilhada, e a Teoria do Agir Comunicativo. Por último, este trabalho traz uma reflexão acerca do papel do/a mediador/a, de acordo com os achados da pesquisa.

1 A TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO

A Teoria do Agir Comunicativo é mobilizada neste trabalho para fundamentar o processo de mediação, de modo a refletir sobre como o discurso das partes e do/a mediador/a pode provocar resultados destrutivos ou construtivos no conflito. A revisão da literatura, traçada nas considerações iniciais da pesquisa, aponta que o restabelecimento da comunicação, por vezes viabilizado pelo agir comunicativo, é essencial para a colaboração no desenvolvimento de soluções. A mediação, nesse contexto, por empoderar os/as participantes a expressar suas necessidades, a reconhecer as do/a outro/a e a tomar responsabilidade por seus comportamentos, além de colocar em pauta tanto questões objetivas quanto subjetivas, é vista como método adequado para transformar o conflito e garantir o acesso à justiça.

Assim, tanto a mediação quanto o sistema judiciário tradicional possuem o mesmo objetivo: pacificar um conflito. Busca-se a consolidação de um ideal de justiça, a proteção da pessoa, bem como das estruturas sociais, e a efetivação de um estado de paz. O que difere um método de outro é o caminho que se segue, isto é, a fundamentação das ações de cada participante em todo processo.

Jürgen Habermas reconstrói o modelo do Estado Democrático de Direito por meio de uma teoria discursiva (Vieira, 2015). O filósofo rompe com a visão tradicional da primeira geração da escola de Frankfurt, substituindo a razão crítica pela comunicativa. A linguagem, então, adquire papel central para o entendimento das relações interpessoais e sistematização da sociedade. A Teoria do Agir Comunicativo propõe que as ações humanas podem ser compreendidas pelas práticas discursivas e são orientadas por uma razão instrumental ou por uma razão comunicativa.

Neste capítulo, é abordada, em primeiro lugar, a concepção de mundo da vida e como ela se relaciona com o desenvolvimento da racionalidade. Em seguida, são diferenciadas as racionalidades instrumental e comunicativa e, por conseguinte, as ações estratégica e comunicativa. O terceiro subtópico trata da Teoria dos Atos de Fala, de John Langshaw Austin, elemento essencial do raciocínio habermasiano, e da pretensão de validade de uma proposição. Por último, é apresentada a Ética do Discurso e os princípios da discussão e universalização. Tais são os fatores substanciais da teoria de Habermas (1990, 1997a, 1997b, 2011, 2013) que são, posteriormente, adotados para a discussão sobre a mediação circular narrativa.

1.2 Sobre o mundo da vida

O mundo da vida é um conceito central na filosofia habermasiana, necessário à compreensão da racionalidade comunicativa. Apesar disso, trata-se de uma noção complexa, abordada por Jürgen Habermas ao longo de suas produções científicas. É uma referência simbólica, um “mundo”, um espaço imaterial que abarca os âmbitos social, objetivo e subjetivo em que se contextualiza a experiência de cada pessoa.

Segundo Schumacher (2003, p. 155), existem dois níveis de definição para “mundo da vida”, um que abrange o aspecto cotidiano e outro o teórico-comunicativo. O primeiro é o horizonte de “pré-compreensão”, constituído pela linguagem, pela cultura, pela solidariedade dos grupos formados em torno de determinados valores e pelas competências individuais. É um “[...] pano de fundo não-problemático, indivisível e que forma uma totalidade”. Já na segunda perspectiva, é o meio que assegura a reprodução da ação comunicativa, a qual transmite e renova o saber cultural além de, como instrumento de coordenação de ações, realiza a integração social, a formação da identidade pessoal e o estabelecimento de solidariedades.

Para Bettine (2021), o mundo da vida é o lugar onde interlocutores/as se encontram, levantam, uns/umas em relação aos/às outros/as, a pretensão de que o que estão dizendo condiz com o mundo objetivo, subjetivo ou social e, ainda, criticam e confirmam essas pretensões de validade, a fim de resolver dissensos e alcançar o consenso. Trata-se do ambiente que possibilita o entendimento. Nele, os/as participantes carregam suas convicções/seus princípios e é, a partir destes, que se forma o contexto no qual será discutida a validade das enunciações.

De acordo com Bettine (2021), há três componentes estruturais (cultura, sociedade e personalidade) sobre os quais se estabelecem as bases do mundo da vida (social, objetivo e subjetivo) e propiciam os processos de reprodução (reprodução cultural, integração cultural e socialização). Ou seja, o mundo da vida é composto por relações interpessoais reguladas de modo legítimo (aspecto social); instituições sobre as quais é viável a produção de enunciados verdadeiros (aspecto objetivo); e por vivências particulares do sujeito (aspecto subjetivo).

Os processos de reprodução relacionam-se com os componentes do mundo da vida e permitem a produção de novas formas de entendimento, posto que conseguem reproduzir processos antigos com novas situações de ação. Assim, Bettine (2021) explica que

(I) no campo da cultura: a) a reprodução cultural constrói esquemas de interpretação direcionadas ao consenso; b) a integração cultural determina obrigações sociais; e c) a socialização origina as interpretações em si.

(II) no campo da sociedade: a) a reprodução cultural proporciona a legitimação; b) a integração cultural produz relações interpessoais reguladas pela legitimidade; e c) a socialização garante que as ações sejam motivadas por normas.

(III) no campo da personalidade: a) a reprodução cultural arquiteta padrões de comportamentos eficazes na formação de metas educativas; b) a integração cultural constrói pertencas sociais; e c) a socialização forma a identidade pessoal.

É mediante a interação humana que a cultura, a sociedade e a pessoa se reproduzem, influenciando e transformando também o mundo da vida de cada um/a. Impactos negativos, como crises ou distúrbios, então, produzem patologias nas formas de reprodução, causando perda de pertencimento cultural ou social e descaracterização da identidade, seja pessoal ou coletiva. Assim, os componentes estruturais do mundo da vida são fundamentais não somente para o desenvolvimento da comunicação, mas para a formação da identidade social, cultural e individual e para integração da pessoa com a coletividade. Nas palavras de Habermas (1990, p. 96):

Para mim, cultura é o armazém de saber, do qual os participantes da comunicação extraem interpretações no momento em que se entendem mutuamente sobre algo. A sociedade compõe-se de ordens legítimas através das quais os participantes da comunicação regulam sua pertença a grupos sociais e garantem solidariedade. Conto entre as estruturas da personalidade todos os motivos e habilidades que colocam um sujeito em condições de falar e de agir, bem como de garantir sua identidade própria.

Antes de iniciado o processo de comunicação, portanto, já há um histórico de informações acerca do mundo dos fatos, do plano de fundo cultural e também das vivências individuais. Com esses saberes, as partes produzem enunciados, pretensões de validade, a serem debatidos ou criticados. Chega-se ao consenso/acordo quando uma pretensão de validade é aceita mutuamente pelos/as envolvidos/as na comunicação. Por isso, diz-se que o mundo da vida é peça essencial para concretização do agir comunicativo.

Nesse viés o mundo vivido é considerado a partir do processo de compreensão, no qual diferentes pessoas se entendem a partir de um plano de fundo comum sobre algo no mundo objetivo dos fatos, no mundo social das normas de ação e no mundo subjetivo das vivências. Logo, sem o mundo vivido, esse reservatório cultural que conserva um apanhado de evidências e

de convicções feito previamente pelas gerações anteriores, não há condição de se estabelecer o processo comunicativo, a ação intersubjetivamente partilhada (Bertolla, 2018, p. 65-66).

O mundo da vida ultrapassa, portanto, a experiência individual, carregando evidências e convicções de gerações anteriores. Existe uma contextualização sócio-histórica que reforça práticas, regras, princípios e ideias e é materializada discursivamente. Este espaço, porém, pode ser modificado por influências externas: é possível que o contato com sociedades, culturas e pessoas diversas produza impactos em sua estrutura social, objetiva e subjetiva; como também ocorre do mundo da vida ser dominado por mecanismos de controle.

Existe, na teoria habermasiana, a chamada colonização do mundo da vida — seria a submissão deste por meios de controle, como dinheiro e poder. Bertolla (2018, p. 68) afirma que “[...] tal fenômeno é inevitável na sociedade moderna, uma vez que consiste na consequência de processos de racionalização ligados à modernização capitalista”. Ou seja, o mundo da vida não é, de fato, manifestado na realidade, mas é um espaço conceitualizado por Habermas (1990, 2011, 2013) para explicar a formação da verdade por intermédio do consenso.

Há autores e autoras, como Oliveira (2014), que argumentam que o pensamento habermasiano cai em uma “utopia racionalista” (Oliveira, 2014, p. 23), posto que o filósofo sustenta o combate às patologias advindas da colonização do mundo da vida pela busca pelo consenso verdadeiro. A formação deste, porém, tem como condição que não haja colonização do mundo da vida. Aponta-se, portanto, uma circularidade na teoria de Habermas (1990, 2011, 2013).

Contudo, ainda que o consenso verdadeiro não seja alcançável, a idealização, nesse caso, não é um fator desfavorável. Habermas (1990, 1997a, 1997b, 2011, 2013), na busca por um ideal (consenso), questiona os sistemas vigentes e problematiza as interações humanas conduzidas por relações de poder e dinheiro. Enquanto o foco do autor é conceber o entendimento mútuo, o presente trabalho pensa em como transformar conflitos na mediação. A teoria habermasiana mostra, por sua vez, que este processo ocorre em um mundo da vida colonizado. Ou seja, não se deve ignorar que as dinâmicas de dominação derivadas dos sistemas poder e dinheiro influenciam na comunicação entre as partes e, logo, no resultado da mediação.

Isso posto, com a modernidade, os componentes do mundo social adquirem independência em relação às orientações culturais dos atores. Para Schumacher (2003), as ações não se encontram somente no espaço simbólico, mas se organizam em sistemas

funcionais. A teoria dos sistemas permite entender esferas de regulação da ação social que não estão delimitadas apenas pelo aspecto da linguagem, posto que sofrem influências de mecanismos como o mercado e as administrações.

O sistema dinheiro caracteriza-se como o processo de troca de bens, o qual segue interesses econômicos a fim de otimizar a relação custo/ benefício. Já no sistema poder, há um imperativo moral e a força sancionadora do Estado (Bettine, 2021). Nesse contexto, a mediação pode servir como movimento de resistência, fundando um ambiente no qual são reconfiguradas as relações de poder — isso porque o processo oportuniza que o lado menos privilegiado (pelo sistema) enuncie em igualdade com a outra parte. Não significa que os interesses de ambos/as serão contemplados pelo acordo final, devendo haver, além da transformação das dinâmicas de poder, a ação colaborativa para elaboração de propostas. Cabe, assim, ao/à mediador/a atuar de forma que o direito de todos/as os/as participantes seja representado durante as sessões, sem ser colonizado/a pela lógica da produtividade, que prioriza quantidade de casos resolvidos em vez da eficácia de solução.

Essa lógica da produtividade pode ser explicada por Habermas (1990, 1997a, 1997b, 2011, 2013) como colonização do mundo da vida pela criação de sistemas e pela normatização das relações sociais. Os confrontos são, então, conduzidos pelo Direito, em oposição ao desenvolvimento de uma solução consensual pela via comunicativa. Ocorre que o advento da lei escrita e a juridificação das relações humanas trazem como consequência, para a sociedade moderna, a dependência cada vez maior das pessoas em relação ao Estado (Munhoz, 2015). Essa forma de colonização, disseminada ainda mais pelo aumento dos meios burocráticos, é chamada de juridificação da sociedade⁸.

Embora o aumento da atuação do Judiciário promova a participação democrática e a defesa de direitos individuais e coletivos, bem como facilita o acesso à justiça, a demasiada necessidade pelo sistema eventualmente leva à juridificação, o que é problemático. Problemático, como uma forma de dominação (campo do poder), não porque força (ou impede) pessoas a adotarem certos comportamentos, mas sim porque reduz a complexidade do conflito e das relações interpessoais em um sistema predefinido e altamente influenciado e influenciável por forças externas, o qual ignora muitas peculiaridades de cada caso.

A explicação habermasiana é que a valorização de interesses particulares, por vezes indissociável do processo judicial, indica uma racionalidade instrumental, um agir estratégico. Apesar disso, o entendimento e o consenso, que são necessários para a transformação do

⁸ Essa questão é discutida no próximo capítulo, em “2.1 Considerações sobre a hiperjudicialização e o acesso à justiça”.

conflito, são atingidos por meio da racionalidade comunicativa e, por extensão, do agir comunicativo.

Tais elementos são abordados em sequência — dessa forma, o próximo tópico caracteriza o agir estratégico e o agir comunicativo, conceituando-os a partir da diferenciação entre racionalidade instrumental e racionalidade comunicativa.

1.2 Sobre a ação estratégica e a ação comunicativa

O pensamento habermasiano busca entender e explicar as ações humanas — cada uma está envolta por, entre outros, saberes individuais, valores sociais e também intenções. O comportamento é, portanto, racional. Habermas (2011), para analisar a relação de sujeito para com sujeito, traz um novo olhar acerca desta ideia de “racionalidade”.

O filósofo argumenta que existem certos conhecimentos produzidos no consenso intersubjetivo de uma interação social — a razão não seria “ter o saber”, mas sim “adquirir o saber”. O conhecimento não é, pois, uma descrição de realidade completamente separável do/a sujeito/a. Conforme Munhoz (2015), a verdade é formulada por consensos sem coerção e resistência. A racionalidade é, portanto, a maneira pela qual as pessoas alcançam o conhecimento; pode se dar pelo alcance de um fim ou de um consenso.

Racionalidade traduz-se em competência, habilidades, conjunto de conhecimentos que se materializam em ações verbais e não-verbais quando em contato com o/a outro/a e com a natureza (Silva, 2017). A partir da análise das intenções por trás de tais ações dos sujeitos, Habermas traça dois importantes tipos de racionalidade: a instrumental e a comunicativa.

O autor observa que as ações caminham em direção ao êxito ou ao entendimento. “Êxito”, neste sentido, significa atingir um estado desejável de mundo, alcançar um objetivo definido a partir de propósitos claros (Bettine, 2021); enquanto o entendimento é a “[...] união dos participantes da comunicação sobre a validade de uma fala” (Bettine, 2021, p. 73). Desse modo, a orientação ao êxito (ou sucesso) sustenta uma perspectiva individual e a (busca pela) realização de metas particulares; já o entendimento pressupõe a existência de visões de mundo distintas e a atuação colaborativa para produzir o consenso.

Em casos de ação orientada para o sucesso, a avaliação de racionalidade se dá em torno do conteúdo dos enunciados. A decisão construída, assim, parte de uma racionalidade instrumental (ou técnico-instrumental). No caso da ação comunicativa, por outro lado, a relação intersubjetiva entre sujeito/a-sujeito/a permite avaliar a racionalidade dos enunciados em termos de pretensão de validade. Trata-se de racionalidade comunicativa, a qual traz a

possibilidade de criticar e fundamentar expressões, apoiando-se na argumentação (Schumacher, 2003). A principal diferença entre esses padrões da razão reside, assim, na intenção movimentada pelo/a interlocutor/a ao avaliar e produzir conteúdos discursivos e, por conseguinte, realizar uma ação.

A racionalidade instrumental manifesta-se pela influência manipuladora, por vezes estruturada em “discurso interesseiro”, no qual o/a agente, na intenção de satisfazer metas particulares, “[...] transforma o outro em instrumento que viabiliza os seus interesses” (Silva, 2017, p. 24). A linguagem é ferramenta para levar o/a interlocutor/a a adotar determinado comportamento. É possível ao/a agente impor suas vontades, manipular ou convencer, se isso significa que atingirá seus objetivos particulares (Bertolla, 2018). Em outras palavras, quando as atitudes do/a interlocutor/a estão fundamentadas em vontades ou proveitos individuais, o modelo de fala caracteriza-se por tentar dissimular, influenciar ou persuadir a outra parte.

Essa preponderância de interesses particulares, notoriamente os impulsionados por poder e dinheiro, dá origem à racionalidade técnica-instrumental. No plano da mediação, esse tipo de racionalidade mostra-se como empecilho para alcançar o consenso e o entendimento mútuo, sendo necessário substituí-la por um processo que preserve a comunicação e o interesse de ambas as partes (Silva, 2017). No entanto, como visto no subtópico anterior, o consenso habermasiano cai em uma idealização racional, posto que é inalcançável no mundo da vida colonizado, o qual, por sua vez, somente é superado pelo agir comunicativo. Em relação a isso, Silva (2017, p. 31, acréscimo nosso) afirma:

Esse confronto das racionalidades [racionalidade ligada aos critérios da ação recíproca e comunicativa com a racionalidade associada aos critérios de ação instrumental e estratégica] reproduz autonomização da esfera do agir instrumental sobre a esfera do agir comunicativo que resulta numa nova forma de dominação legitimada pelas relações de produção, pelos princípios de trocas comerciais dos subsistemas de mercado.

O desenvolvimento técnico-científico, na sociedade moderna, modifica as formas de interação. O progresso e o funcionamento das novas tecnologias exige a implementação de ações estratégicas pautadas na racionalidade instrumental: é o que o autor, na citação anterior, chama de “[...] nova forma de dominação legitimada pelas relações de produção, pelos princípios de trocas comerciais dos subsistemas de mercado”. Ou seja, a realidade (atual) não é materializada com base no mundo da vida.

O agir comunicativo apenas é manifestado quando os/as participantes contextualizam suas enunciações no mundo da vida. Porém, a criação de um ambiente livre destas formas de

dominação requer a aplicação de uma racionalidade comunicativa — essa circularidade indica a utopia racionalista em Habermas (1990, 1997a, 1997b, 2011, 2013).

Traçada essa ressalva, conforme a teoria habermasiana, a ação comunicativa tem por base as ações orientadas ao entendimento, que ocorrem quando os participantes compartilham suas convicções para que sejam aceitas mutuamente por meio do “sim” ou do “não”, buscando sintonizar entre si seus planos de ações individuais (Silva, 2017). A racionalidade é, então, manifestada pela discussão acerca da validade dos enunciados proferidos dentro da própria prática cotidiana de comunicação. Os/As interlocutores/as, ao ultrapassarem a subjetividade inicial de suas concepções e formularem convicções comuns, aplicam a racionalidade comunicativa, assegurando uma espécie de intersubjetividade (Schumacher, 2003).

A partir dessa distinção de racionalidades, diferenciam-se também as ações dos/as atores/atrizes em ação orientação para intercompreensão (ou ação comunicativa) e ação orientada para o sucesso (ação estratégica). Pelo critério da orientação dos sujeitos, como a denominação já sugere, é possível que as ações objetivem a realização de fins individuais ou a intercompreensão no interior de processos cooperativos de discussão (Schumacher, 2003).

Habermas (1990) traça, pois, duas categorias a partir da análise das formas de comunicação humana⁹: os mecanismos de coordenação das ações sociais e os modelos de racionalidade. Os mecanismos de coordenação das ações constituem “[...] padrões de interação que permitem um entrelaçamento regular e estável das ações humanas que funcionam como regras de coordenação para as ações particulares” (Silva, 2017, p. 23). Os mecanismos de coordenação de ações sociais distinguem-se em ação estratégica (orientada para o sucesso) e ação comunicativa (orientada para intercompreensão) — e a cada qual corresponde um modelo de racionalidade, sendo instrumental ou comunicativa. O sucesso (ou êxito) baseia-se no alcance de determinado objetivo pessoal, não considerando a perspectiva da outra parte. Nesse caso, o/a interlocutor/a desconsidera, desvaloriza ou deslegitima as necessidades, os interesses, os pedidos e as visões de mundo do/a outro/a, construindo seu discurso de forma que obtenha vantagens. Em contrapartida a essa dinâmica competitiva, a

⁹ O que importa para Teoria do Agir Comunicativo é o proferimento das sentenças. A ação comunicativa, assim, deve ser explicada com base em atos ilocucionários (elemento da Teoria dos Atos de Fala, apresentada no próximo subtópico). Enquanto o agir comunicativo carrega a intenção do/a interlocutor/a de promover o entendimento, o agir estratégico parte da intenção de satisfazer metas particulares — sua identificação depende, pois, do contexto em que foi enunciado. Por exemplo, a fala “Você nunca me escuta!” pode ser utilizada para manipular a outra parte por meio da culpabilização e da deslegitimação de sua perspectiva (agir estratégico). Na mesma situação, pode-se dizer também “Não foi isso que quis dizer. Quis dizer que...”, acrescentando uma descrição sobre sentimentos, necessidades ou pedidos, como “Fico irritado quando você deixa documentos da empresa na sala de reunião, porque quero que nossos documentos sejam guardados em segurança em lugar acessível!” (Rosenberg, 2021, p. 88).

intercompreensão requer a atividade colaborativa para formação do consenso. As partes expressam sua subjetividade, mas também levam em consideração pontos de vista diversos. A comunicação desenvolve-se no sentido de, em conjunto, validar racionalmente as proposições.

A avaliação de racionalidade se dá em torno do conteúdo dos enunciados. A decisão construída nos casos da ação orientada para o sucesso parte da razão instrumental. Na ação comunicativa, por sua vez, a relação intersubjetiva entre sujeito/a-sujeito/a permite avaliar a racionalidade dos enunciados em termos de pretensão de validade. Trata-se de razão comunicativa, a qual traz a possibilidade de criticar e fundamentar expressões, apoiando-se na argumentação (Schumacher, 2003). Os/As participantes questionam e refletem, com base em seu mundo da vida, se as proposições são verdadeiras, corretas e sinceras, isto é, se passam por um crivo de validade. Essa análise resulta (ou resultaria), assim, na concepção do entendimento mútuo.

A racionalidade instrumental dá origem à ação instrumental, quando “considerada sob o aspecto do seguimento de regras técnicas” e à ação estratégica “considerada sob o aspecto da escolha de regras racionais e avaliada pelo grau de eficácia da influência exercida sobre decisões de oponente racional” (Schumacher, 2003, p. 153). Em outras palavras, na ação instrumental, a utilização de determinada técnica aumenta a eficácia da conduta ou do desenvolvimento de atividades — como, por exemplo, respeitar as leis de trânsito ou adotar certa metodologia para a produção científica. Já na ação estratégica, o/a interlocutor/a raciocina qual a maneira mais eficaz de influenciar o comportamento de outra pessoa, igualmente racional, para concretização de uma meta particular — é o caso da manipulação psicológica e da (des)legitimação do discurso. Ambas empregam cálculos egocêntricos e avaliam a situação em termos de eficácia dentro do mundo da vida colonizado.

Por outro lado, a ação comunicativa objetiva a obtenção do acordo coletivo e ocorre numa “dimensão interna à linguagem”. Ela faz parte de um processo, no qual os participantes levantam e contestam pretensões de validade a fim de se chegar ao consenso ou acordo mútuo. Este acordo deve, portanto, ser racionalmente motivado (Schumacher, 2003, p. 153). A perspectiva do/a outro/a não é subjugada ou deslegitimada, mas avaliada sob o contexto do mundo da vida para que seja universalizada como verdade (ou não). Os/As participantes da comunicação defendem seu ponto de vista enquanto adotam o dos/as outros/as a fim de produzir um acordo que corresponda aos interesses de todos/as. Sobre isso, Habermas (2013, p. 10) explica:

Devemos então procurar saber como cada um dos demais participantes procuraria, a partir do seu próprio ponto de vista, proceder à universalização de todos os interesses envolvidos. O discurso prático pode, assim, ser compreendido como uma nova forma específica de aplicação do Imperativo Categórico. Aqueles que participam de um tal discurso não podem chegar a um acordo que atenda aos interesses de todos, a menos que todos façam o exercício de "adotar os pontos de vista uns dos outros", exercício que leva ao que Piaget chama de uma progressiva "descentralização" da compreensão egocêntrica e etnocêntrica que cada qual tem de si mesmo e do mundo.

Em síntese, a ação estratégica está enraizada na busca pelo êxito: importa em convencer o/a interlocutor/a a acolher determinada fala ou discurso como válido. Já a ação comunicativa almeja produzir um saber comum, o qual advém do acordo de vontades e do reconhecimento mútuo das intenções e interesses de ambas as partes. A ação comunicativa é, ademais, dividida em ação orientada ao entendimento e ação consensual.

O entendimento mútuo, como objetivo da conduta, justifica a adoção de elementos estratégicos e é neste ponto que se diferencia da ação consensual. O consenso representa a concordância acerca das pretensões de validez (ou validade) e dele deriva o discurso. Assim, no processo da ação comunicativa, surgem dois elementos imprescindíveis: a reciprocidade e a solidariedade.

A busca pelo consenso e pelo entendimento livres do constrangimento provocado pelos interesses particulares ou influências externas à comunicação, tais como, o poder e o dinheiro, permite às pessoas, de um lado, dividirem igualmente entre si as responsabilidades da manutenção da ação comunicativa para atingir um nível de interação que provoca o bem-estar mútuo e, do outro lado, reconhecerem a necessidade de interação e de reciprocidade (Silva, 2017, p. 26-27).

Enquanto a interação, mencionada pelo autor, é necessária para a comunicação humana, orientada ou não pela racionalidade instrumental, a manutenção da ação comunicativa requer que ambas as partes construam seu discurso visando à intercompreensão (fator reciprocidade). A solidariedade, por sua vez, advém da compreensão do/a outro/a, possibilitando a concepção de valores em comum e a atuação colaborativa para atingir o bem-estar mútuo. Para Bertolla (2018, p. 62), está aqui uma das principais características da razão comunicativa, que a difere da razão instrumental. O agir comunicativo, como reprodução da racionalidade comunicativa, faz referência a um mundo da vida simbolicamente estruturado que se materializa nas condutas interpretativas dos seus participantes. O/A sujeito/a que age comunicativamente, portanto, não parte de um lugar de autopreservação obcecada. Já a racionalidade instrumental e, por extensão a ação estratégica,

estende-se a pessoas que, por conta desta autopreservação, referem-se a objetos enquanto representam e agem.

Nesse sentido, Habermas (2013) argumenta que as decisões dos/as agentes são motivadas pela força racional do discurso, sendo que essa razão não se trata daquela que atende apenas aos interesses de uma única pessoa, mas que pode convencer a todos igualmente. Conforme o filósofo:

O que pesa sobre as decisões dos participantes de um discurso prático é a força de obrigatoriedade daquela espécie de razões que, em tese, podem convencer a todos igualmente - não só as razões que refletem minhas preferências, ou as de qualquer outra pessoa, mas as razões à luz das quais todos os participantes podem descobrir juntos, dado um assunto que precisa ser regulamentado, qual a prática que pode atender igualmente aos interesses de todos (Habermas, 2013, p. 15).

Neste ponto, entende-se o papel central do discurso na Teoria do Agir Comunicativo. Habermas (1990, 1997a, 1997b, 2011, 2013) embasa-se na Teoria dos Atos de Fala para defender a relação existente entre o discurso proferido por interlocutores/as e sua orientação racional (intenção). O filósofo argumenta, ademais, que o discurso vincula-se a pretensões de validade movimentadas pelas partes para comprovar a verdade, a legitimidade e a sinceridade. Assim, o próximo subtópico aprofunda o estudo da teoria habermasiana, abordando a Teoria dos Atos de Fala e a pretensão de validade.

1.3 Sobre a Teoria dos Atos de Fala e a pretensão de validade habermasiana

Habermas (1990, 1997a, 1997b, 2011, 2013) distingue as ações em orientadas ao sucesso e orientadas à intercompreensão, evidenciando uma conexão entre discurso, intenção e ação. Desse modo, não só é possível como também é necessário analisar os traços de comportamento dos/as participantes da comunicação por meio do modelo de fala e do emprego de sentenças (Silva, 2017). Ou seja, o discurso tanto é constituído por quando expressa pensamentos, convicções ou objetivos do/a interlocutor/a, marcando, no ato da comunicação, uma tomada de decisão/ comportamento.

A Teoria do Agir Comunicativo fundamenta o uso da linguagem nos Atos de Fala, de John Langshaw Austin. A Teoria dos Atos de Fala apresenta como base conferências publicadas postumamente em 1962, na obra “Quando Dizer é Fazer”, e concebe a linguagem como uma atividade delineada pelas pessoas (Pinto, 2012). Não é, portanto, a mera descrição de um estado de coisas, mas uma ação em si.

Conforme afirma Bertolla (2018, p. 56), sobre o uso da linguística para fundamentar a análise da razão,

[...] uma teoria da linguagem pode levar em conta a autorreferência e a forma da proposição e considerá-las equivalentes, a partir do momento em que ela não se orienta mais semanticamente pela compreensão de proposições, mas pragmaticamente, pelos proferimentos através dos quais os falantes se entendem mutuamente sobre algo.

A “autorreferência” pontuada pela autora diz respeito à filosofia da consciência, cujo ponto de partida é a autorreferência do/a sujeito/a. A teoria da linguagem, incorporada nos estudos harbermasianos, não se orienta pela compreensão semântica de proposições, mas defende que a forma com que são enunciadas equivale à referência interlocutor/a a si mesmo/a, isto é, corresponde ao pensamento, à consciência, ao aspecto subjetivo.

A Teoria dos Atos de Fala parte da observação de que o uso da linguagem tem por função tanto transmitir uma mensagem, descrever uma situação, quanto cumprir uma ação (Bertolla, 2018). Significa, para o/a mediador/a, que cada frase proferida durante as sessões materializa um posicionamento em relação a si, aos/às participantes e à própria mediação, cumpre (ou descumpre) uma função dentro do processo, bem como influencia o desfecho da disputa e o acordo final — e o mesmo pode ser dito a respeito das partes. A transformação do conflito requer, portanto, a transformação do discurso.

Existem enunciados, porém, que somente descrevem um estado de coisas, como “O céu é azul”. Fiorin (2018) explica que estes são classificados como constativos, podendo ser verdadeiros, se correspondentes com a realidade que retratam, ou falsos. Já as afirmações que nada descrevem e proporcionam a execução de uma ação são performativas (“Comprometo-me a te ajudar”, “Eu te perdoo”). Para que a ação seja de fato realizada, é necessário que o enunciado produza efeitos reais em determinadas circunstâncias e seja executado de maneira adequada, ou seja, depende tanto da pessoa que o profere quanto da situação e da forma na qual o faz (por exemplo, a declaração de abertura de evento solene requer um/a locutor/a com poderes para tal, a ocorrência do evento e a fórmula correta “Declaro aberto este evento”). Ainda, existem casos em que uma enunciação exige outra para que a ação seja concretizada; assim, é indispensável a participação integral dos/as interlocutores/as (por exemplo, a concordância de ambas as partes para firmar um acordo). Os enunciados performativos podem ter sucesso ou fracassar conforme a satisfação ou não dessas condições.

A Teoria dos Atos de Fala, para melhor distinguir enunciados constativos e performativos, questiona “[...] que é que se faz, quando se diz alguma coisa?” (Fiorin 2018, p. 173). A relação entre o dizer e o fazer é classificada em atos, quais sejam locucionários, ilocucionários e perlocucionários. Enquanto o ato locucionário restringe-se à dimensão linguística, o ilocucionário une à fala algum papel compreendido em determinado contexto. Por exemplo, a frase “vou a sua casa amanhã” pode ser interpretada tanto como um mero dizer (ato locucionário) quanto como uma promessa, uma conduta que será realizada (ato ilocucionário). Por outro lado, os atos perlocucionários ocorrem quando se busca provocar uma conduta específica do/a interlocutor/a (Bertolla, 2018).

Os atos locucionários expressam estados de coisas sobre fatores do mundo e materializam-se nas palavras e sentenças de uma língua específica, de acordo com suas regras gramaticais. Os atos ilocucionários representam a execução de uma ação por meio da fala. E os atos perlocucionários são utilizados quando o falante deseja desencadear algum efeito comportamental no ouvinte — como convencer, levar a uma decisão ou protesto, para citar alguns casos (Silva, 2017).

Tais atos de fala ocorrem/ podem ocorrer simultaneamente com um mesmo enunciado, referem-se ao contexto do discurso e às partes, além de serem passíveis de interpretações diversas, muitas vezes difíceis de serem limitadas pela análise linguística (Pinto, 2012, p. 67). Ou seja, o mesmo enunciado pode expressar um convite, uma promessa ou uma ameaça (por exemplo, “Te vejo no estacionamento depois da aula!”), a depender da situação em que foi proferido. A compreensão do ato de fala requer a identificação do contexto, da relação entre interlocutores/as e da interpretação de maior relevância. Conforme Bertolla (2018, p. 60):

De fato, quem realiza um ato de fala está fazendo em suas interlocuções uma proposta de entendimento sobre algo que se encontra na sua própria subjetividade, no mundo objetivo e no mundo social. Portanto, a estrutura da linguagem abrange as diversas facetas da realidade.

Não significa, no entanto, que essa proposta de entendimento é compreendida pela outra parte da maneira que foi intencionada pelo interlocutor/a, uma vez que a construção do enunciado parte de uma subjetividade não compartilhada. Essas falhas na comunicação geram, por vezes, mal-entendidos que se tornam conflitos. Quando se versa, então, sobre a transformação de conflitos, cabe também abordar a identificação de falhas na comunicação e a construção do entendimento — é a prática do “diálogo esclarecido”, como chamada por parte da doutrina da Mediação.

Isso posto, existem, ainda, tipos puros de atos de fala, quais sejam constataativos (questões de verdade; mundo objetivo); regulativos (questões de justiça; mundo social); e expressivos (questões de expressão pessoal; mundo subjetivo), apontados por Schumacher (2003). O autor, para mais, cita três modos básicos de utilização da linguagem: o cognitivo, que abrange atos de fala constataativos e enfatiza uma pretensão de validade em relação ao mundo objetivo; o interativo, com atos de fala regulativos associados às pretensões de correção do mundo social; e o expressivo, no qual o falante revela suas experiências pessoais, destacando uma pretensão de sinceridade em relação ao seu mundo subjetivo.

Além desses tipos, Carvalho (1990, p. 15) cita um quarto: os atos regulativos exprimem o “sentido do emprego prático da sentença”. Dessa forma, há uma explicação do sentido que as partes mantêm com respeito a regras, quais destas podem ser infringidas e quais devem ser cumpridas. Surge, então, uma pretensão de “[...] legitimidade, retidão ou justiça das normas a eles subjacentes”.

Desse modo, a cada tipo de ato de fala corresponde uma estrutura do mundo da vida (social, objetiva e subjetiva) e, a cada forma de utilização da linguagem, uma “pretensão de validade” (verdade, legitimidade e sinceridade). Isto é, o/a interlocutor/a, ao proferir um ato de fala, levanta uma pretensão de validade, a qual pode ser aceita ou não pela outra parte. Estas referem-se, assim, às razões e fundamentos daquilo que foi dito — é uma conexão interna entre o ato de fala e a força racional contida no processo de comunicação (Schumacher, 2003).

Habermas (1990, 2011, 2013) aponta três tipos básicos de pretensões de validade: I) pretensão de verdade, o enunciado é *verdadeiro*; II) pretensão de retidão, o ato de fala é “correto” em relação às normas sociais, ou que o contexto normativo possui *legitimidade*. III) pretensão de veracidade, o/a interlocutor/a é *sincero/a* (Schumacher, 2003). As enunciações passam, pois, pelo processo avaliativo a fim de serem universalizadas como verdade. Apesar dessa validação basear-se no mundo da vida individual, há um esforço colaborativo, recíproco e solidário para adotar o ponto de vista do/a outro/a. Não basta, para a formação do entendimento mútuo, que a intenção dos/as interlocutores/as seja orientada à intercompreensão; a comunicação entre as partes persiste até serem esgotados todos os argumentos racionais os quais poderiam ser invocados para invalidar a proposição. Carvalho (1990, p. 22) argumenta:

Com a pretensão de verdade o falante assume o compromisso de apresentar razões; com a pretensão de retidão, obrigações de fornecer justificção. Com

a pretensão de veracidade a obrigação de dar provas de sua sinceridade. Somente as pretensões de verdade das asserções e de retidão das normas e avaliações são resgatáveis no discurso. As pretensões de inteligibilidade de um proferimento e de veracidade do proferidor são resgatáveis no próprio contexto interativo.

Em outras palavras, a inteligibilidade e a sinceridade do/a interlocutor/a são verificadas durante a interação, enquanto a verdade da proposição e a concordância com as normas sociais dependem do conteúdo do discurso, sendo corroboradas (ou não) por uma discussão racional. Dessa forma, o/a outro/a participante da comunicação contesta as pretensões de validade com base nos três pilares do mundo da vida (mundos objetivo, social e subjetivo). Apenas as pretensões de validade criticáveis constituem o agir comunicativo. Assim, é viável a uma parte questionar as enunciações da outra a partir do aspecto da correção, da veracidade ou da verdade (Silva, 2017). A partir destes três fatores, ocorre a aceitação de um ato de fala (validação do ato ilocucionário) e, por conseguinte, a construção do acordo.

Cabe ressaltar que entendimento e acordo são conceitos distintos. Munhoz (2015) explica que entendimento é o *medium* para o alcance de um consenso ou acordo. Está relacionado aos atos de fala locucionários, de maneira que, ante a uma enunciação, o/a interlocutor/a possa entender seu conteúdo, ou seja, compreender seu sentido. O entendimento consegue coordenar as ações dos/as participantes da comunicação, conduzindo condutas individuais em uma mesma direção — propiciando a formulação de um acordo ou consenso.

O acordo, neste contexto, não é caracterizado como acordo jurídico, passível de homologação pelo/a juiz/a, ou ainda de sentença prolatada. O acordo habermasiano é fruto do reconhecimento intersubjetivo de uma pretensão de fala por sujeitos/as aptos/as a falar e agir.

Há a formação de um acordo comum quando a ação de fala é considerada correta, isto é, está de acordo com um contexto normativo. O/A falante faz referência a uma série de ordenações legítimas, cabendo ao/à interlocutor/a contestá-lo se entende ser incorreto o ato de fala em questão. Como exemplo típico, citam-se sentenças que ordenam, prometem, nomeiam, celebram¹⁰, entre outros (Silva, 2017).

Pela perspectiva da veracidade, o acordo é formulado a partir da autenticidade de intenções, opiniões e sentimentos. O/A participante, logo, acredita no que está sendo dito

¹⁰ O/A mediador/a, por exemplo, ordena os/as envolvidos que respeitem o momento de fala do/ outro/a (“Por favor, como nós havíamos concordado anteriormente, cada um terá seu momento de falar. Vamos ouvir o que ele/a tem a dizer primeiro”); promete que poderão apresentar sua perspectiva (“Peço que anote em um papel os pontos que queira abordar, em poucos minutos você terá oportunidade de falar também sem interrupções”); nomeiam a necessidade ou o interesse manifestado discursivamente pela parte (“Você está dizendo que sente a necessidade por um ambiente seguro?”) e celebram o acordo (“As partes comprometem-se a evitar discussões”).

acerca do mundo subjetivo do/a outro/a. É o caso de relatos vivenciais, sentenças que revelam, confessam, admitem, manifestam, desmascaram-se etc. (Silva, 2017).

Por último, a pretensão de verdade proposicional é gerada ao referenciar algo no mundo dos estados de coisas, representando ou pressupondo estado e eventos. É a representação do mundo tal como ele é, sendo passível de comprovação empírica. Manifesta-se por meio de atos de fala constatativos, como declarações, narrações, afirmações, explicações, entre outros (Silva, 2017).

Fala-se, aqui, sobre uma construção de verdade. Antes de abordar o que é a verdade, Habermas (2013) defende que o conhecimento não transmite mais uma imagem representacionista, nem pode ser entendido como “espelho da natureza”. O conhecimento é o resultado de três processos que se corrigem entre si: “[...] a atitude de resolver problemas diante dos riscos impostos por um ambiente complexo, a justificação das alegações de validade diante de argumentos opostos e um aprendizado cumulativo que depende do reexame dos próprios erros” (Habermas, 2013, p. 57).

Uma vez ultrapassada a noção de conhecimento como representação, a verdade também não é mais vista como correspondência (Habermas, 2013). A “verdade” é construída de forma discursiva a partir da validação de enunciados, com base em um mundo (presumidamente) objetivo. Em “Conhecimento e Interesse”, o filósofo afirma: “O sentido em que um enunciado pode ser verdadeiro ou falso não consiste nas condições da objetividade da experiência, mas na possibilidade de fundamentar argumentativamente uma pretensão de validade criticável” (Habermas, 2011, p. 459). A fundamentação argumentativa, porém, permite que fatos incondizentes com a realidade adquiram *status* de verdade, bastando que sejam referenciados de acordo com o mundo da vida dos/as envolvidos/as na prática discursiva. A mudança de contexto, seja social, histórico ou cultural, possibilita construções diversas de mundos sociais, objetivos e subjetivos, ocasionando, por conseguinte, diferentes resultados ante a uma validação racional das proposições¹¹.

Assim, posteriormente, Habermas (2013) retifica o pensamento, considerando que “verdade” seria uma propriedade a qual as proposições não perderiam com o decorrer do tempo. No entanto, a história e a ciência mostram que, mesmo as asserções bem justificadas, podem se mostrar falsas. A fundamentação argumentativa, isto é, o fato dos agentes não conseguirem questionar a validade de uma proposição não a torna verdadeira, mas leva a uma

¹¹ Não há que se discutir, nesse momento, as relações de poder e dinâmicas de dominação, posto que a fundamentação argumentativa ocorre(ria) dentro do mundo da vida.

“aceitabilidade racional”. Não obstante, na prática, os indivíduos aceitam como “verdade” um enunciado controverso, bastando que seja estabelecida a aceitabilidade racional.

A redenção discursiva de uma alegação de verdade conduz à aceitabilidade racional, não à verdade. Embora nossa mente falível não possa ir além disso, não devemos confundir as duas coisas. Resta-nos assim a tarefa de explicar por que os participantes de uma discussão sentem-se autorizados — e supostamente o são de fato — a aceitar como verdadeira uma proposição controversa, bastando para isso que tenham, em condições quase ideais, esgotado todas as razões disponíveis a favor e contra essa proposição e assim estabelecido a aceitabilidade racional dela (Habermas, 2013, p. 61-62).

As pretensões de validade são, portanto, juízo de valores que buscam a universalidade (o acordo comum) em determinado contexto comunicativo. A validade da norma moral é estabelecida pela argumentação que visa ao consenso, em um processo que Habermas (1997a, 1997b, 2013) chama de “universalização” (Silva, 2017). A partir disso, o filósofo trabalha a Ética do Discurso, de modo a pensar como ocorre tal universalização das pretensões de validade, sendo esse o assunto do próximo subtópico.

1.4 Sobre a Ética do Discurso

Para que o acordo/consenso seja alcançado, é necessário satisfazer algumas condições. A primeira é a própria compreensão da mensagem. A segunda concretiza-se quando um dos/as interlocutores/as é motivado/a a agir da forma proposta pelo/a outro/a (Munhoz, 2015). Trata-se da aceitação (ou validação) do ato de fala, a qual passa por um processo de discussão racional e universalização.

No agir comunicativo, os/as participantes da comunicação trabalham em conjunto para definir seus planos de ação. Objetiva-se, portanto, chegar ao entendimento — “entender”, neste caso, ultrapassa o conceito de mera compreensão gramatical e ganha conteúdo normativo válido para (e validado por) ambas as partes (Bertolla, 2018). As pessoas expõem seus pensamentos, suas crenças ou metas particulares e discutem, pela prática argumentativa, se tais enunciados são válidos/ aceitos ou não. Para que o debate ocorra, as partes devem estar em situação de igualdade e livre de coerções, de forma que o convencimento se dê pelo melhor argumento. Pressupõe-se, também, que estejam aptas a falar e agir e possuam um saber implícito (base empírica) acerca das normas sociais.

Assim, enquanto o entendimento é a união das partes para determinar a legitimidade de uma enunciação, o acordo e o consenso referem-se ao reconhecimento intersubjetivo dessa

pretensão de validade (Bertolla, 2018). Essa validação do discurso é explicada pela teoria habermasiana a partir da Ética do Discurso.

A Ética do Discurso de Habermas (2013) possui como função “[...] analisar uma situação de fala que produza um outro modelo de coordenação de ações distantes da racionalidade técnico-instrumental” (Silva, 2017, p. 31). É um procedimento que visa a alterar interações em uma situação de fala, partindo da ação estratégica para a comunicativa. Para tanto, faz-se necessário restabelecer “[...] padrões universais de comportamento” recorrendo a um mecanismo racional de legitimação normativa (Silva, 2017, p. 31). Tal processo é fundamentalmente dialógico e a “universalização” aqui mencionada é a aceitação por ambas as partes de um mesmo ponto de vista.

Nesse sentido, o primeiro passo é a validação de normas morais. Pela perspectiva das sociedades tradicionais, os mandamentos cristãos são uma forma de validação de normas, posto que possuem aceitação pública (universalização) baseada na crença de um Deus juiz e salvador. Este fundamento, no entanto, é enfraquecido nas sociedades modernas, pela substituição das doutrinas religiosas pela ciência empírica. Portanto, um dos pilares da Ética do Discurso é que as normas morais devem ser justificadas não por considerações metafísicas, mas sim por pós-metafísicas (Silva, 2017).

Além disso, a modernização trouxe como consequência a ascensão da racionalidade instrumental, na qual os indivíduos focam-se nos meios para atingir seus objetivos predeterminados. É, como já explicado, uma forma de colonização do mundo da vida.

A proposta da Ética Discursiva é, então, utilizar o debate, a discussão e a argumentação para promover a emancipação de ideologias distorcidas e relações de dominação, retomando o consenso e o entendimento mútuo entre os participantes da comunicação (Silva, 2017). A ruptura das dinâmicas de dominação implica, entretanto, a existência de desequilíbrios de poder — as partes não estariam, portanto, em estado de igualdade. Se há desigualdade ou coerção, significa que o mundo da vida encontra-se colonizado por mecanismos de controle e, por conseguinte, não é possível exercer o agir comunicativo. Dessa ponderação, decorrem as conclusões: ou a Ética do Discurso não tem o poder de desestabilizar relações de dominação, fortalecendo ideologias ao validá-las; ou essa desestabilização ocorre em momento anterior ao processo de discussão e universalização, na passagem de um agir estratégico, no qual os/as participantes buscam manter as desigualdades que os/as propiciem vantagens, para o comunicativo, em que há uma atitude colaborativa para representar o direito de todos/as.

Traçadas tais observações, Silva (2017) caracteriza a teoria habermasiana como sendo deontológica, pós-metafísica, cognitiva e de procedimentos formais. Significa dizer que: I) a norma moral deve ser discutida, debatida e analisada para que seja aceita como válida; II) não pode ser justificada segundo a moral religiosa, com base no divino transcendental; III) as questões práticas são suscetíveis de verdade e justificação, existindo a participação de todos/as os/as envolvidos/as e a concepção de um acordo intersubjetivo, de forma a garantir espaço para o interesse individual sem que se quebre a unidade do tecido social; e IV) trabalha com um conjunto de procedimentos formais com o objetivo de formulação de um princípio universal de validação das normas (Silva, 2017).

Diferente do objetivo da mediação de transformação do conflito, a Ética do Discurso busca fundamentar a construção de uma norma moral universalmente aceita. Embora o interesse individual seja considerado, há pouca atenção para os sentimentos — por isso, a proposta habermasiana não se enquadra no momento inicial de provocação de mudanças, mas é melhor mobilizada durante o desenvolvimento de possíveis alternativas de solução. Segundo Habermas (2013, p. 63), “[...] Os discursos são como máquinas de lavar: filtram aquilo que é racionalmente aceitável para todos. Separam as crenças questionáveis e desqualificadas daquelas que, por um certo tempo, recebem licença para voltar ao *status* de conhecimento não-problemático”. Os/As participantes da comunicação, entretanto, apenas conseguem identificar e trazer como objeto de discussão as “crenças questionáveis e desqualificadas” havendo a passagem do agir estratégico para o comunicativo (etapa, na mediação, de provocação de mudanças).

Dessa forma, o procedimento de validação de normas morais já é iniciado pela ação comunicativa, englobando o princípio da discussão (D) e o princípio da universalização (U). No princípio (D), as normas são validadas por meio da argumentação, a qual ocorre de modo racional e busca a formação do consenso. A partir deste processo, surge o princípio (U), segundo o qual a norma passa a ser universalmente aceita pelos/as participantes e sua validade é testada ao longo de futuras discussões.

Para Silva (2017, p. 38), “[...] a função do princípio de discussão é o de resolver imparcialmente os conflitos de interesses particulares a respeito das normas éticas existentes”. O autor sustenta, ademais, que a legitimação da norma implica que cada parte, antes de dar seu assentimento, teve em mente que o enunciado será/ pode ser invocado não somente em benefício próprio, mas para qualquer outro/a que se encontre na mesma situação. Ou seja, o conflito de interesses (e, logo, o objeto do princípio de discussão) diz respeito a uma norma — e não a questões objetivas ou subjetivas específicas das partes. O assentimento (e, por

extensão, o princípio da universalização) requer o exercício da empatia e a conduta cooperativa, isto é, a ação comunicativa, para que o interesse de todos/as seja, de fato, apreciado.

Para Habermas (2013, p. 15):

É evidente que a autoconsciência e a capacidade da pessoa de assumir uma posição refletida e deliberada quanto às próprias crenças, desejos, valores e princípios, mesmo quanto ao projeto de toda a sua vida, é um dos requisitos necessários para o discurso prático. Há um outro requisito, porém, tão importante quanto esse. Os participantes, no momento mesmo em que encetam tal prática argumentativa, têm de estar dispostos a atender à exigência de cooperar uns com os outros; e, mais ainda, têm de estar dispostos a deixar-se afetar e motivar, em suas decisões afirmativas e negativas, por essas razões e somente por elas.

Ainda que a ação comunicativa não seja executável na mediação por pressupor o discurso com base no mundo da vida, na citação anterior, Habermas (2013) expõe dois fatores relevantes para o desenvolvimento da comunicação orientada ao entendimento. O primeiro é a “posição refletida e deliberada quanto às próprias crenças, desejos, valores e princípios”, que envolve uma prática reflexiva interna; e, o segundo, a disposição a “deixar-se afetar e motivar” suas razões pela “exigência de cooperar uns com os outros”, sendo o exercício de compreensão da perspectiva da outra parte e a atitude colaborativa para formação de um acordo.

Como já explicado, o entendimento, o consenso e o acordo dependem, pois, da determinação de uma norma moral válida. Significa que as partes, por meio de um procedimento racional (e comunicativo) concordam que certa proposição é verdadeira. Este reconhecimento também pode ser interpretado como um “consentimento” dos participantes da discussão em construir, produzir um “mundo moral”. Nas palavras de Habermas (2013, p. 66):

Um consenso normativo, formado em condições de participação livre e universal no contexto de um discurso prático, estabelece uma norma válida (ou confirma sua validade). A “validade” de uma norma moral significa que ela “merece” o reconhecimento universal em virtude de sua capacidade de, por meio da razão somente, obter o consentimento da vontade daqueles a quem se dirige. O mundo moral que nós — na qualidade de pessoas morais — temos de produzir juntos tem um sentido construtivo. Isso explica porque a projeção de um mundo social inclusivo, caracterizado por relações interpessoais ordenadas entre os membros livres e iguais de uma associação que determina a si mesma — uma tradução do Reino dos Fins de Kant —, de fato pode substituir a referência ontológica a um mundo objetivo.

A validação de enunciados de modo racional é relevante para uma fundamentação da transformação de conflitos pela mediação, porque explica a forma pela qual é possível desenvolver um processo de comunicação que contemple perspectivas diversas para construção do acordo. Sair da racionalidade instrumental para comunicativa é, ao mesmo tempo, uma solução simples e complexa. Simples, uma vez que não depende da institucionalização de organizações especiais nem, por exemplo, da reformulação do atual sistema normativo. Complexa, pois pede um ambiente livre de coerções e influências, além do desenvolvimento das habilidades comunicativas das partes.

Tal requisito, sendo também observado como uma utopia racionalista, provoca a indagação: é possível criar um ambiente livre de dominações?

O mundo da vida é de fato uma estrutura ideal, porém, antes de explorar a viabilidade (ou não) de sua construção, este trabalho propõe a seguinte perspectiva: idealizações são necessárias para orientar a conduta humana. Por exemplo, a dignidade da pessoa humana é um princípio/valor consagrado tanto na esfera internacional, por meio, dentre outros, da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, quanto na nacional, sendo inclusive consolidada pela Constituição Federal de 1988 como direito fundamental. Ainda assim, é de conhecimento geral que nem todos os seres humanos estão vivendo de forma digna e que existem inúmeros problemas sociais de alta complexidade a serem enfrentados.

O princípio da dignidade da pessoa humana existe, portanto, não por possuir um certo grau de eficácia, mas pela necessidade de caminhar em direção ao desenvolvimento de uma sociedade ideal. É o mesmo caso do acesso à justiça — mesmo que nem todos/as os/as brasileiros/as tenham acesso a uma ordem jurídica justa, as leis são elaboradas para que isso seja cada dia mais alcançável.

É também o caso do princípio da universalização. Este trabalho não ignora a possibilidade do ambiente livre de coerções, do mundo da vida e do entendimento harbermasiano permanecerem no plano da idealização, contudo, defende serem necessários para orientar o movimento de resolução construtiva do conflito. O próximo capítulo trata, então, da mediação, sobretudo em sua modalidade circular-narrativa, como ferramenta desse processo.

2 A MEDIAÇÃO

A mediação é um método de transformação de conflitos, ocorrendo judicial ou extrajudicialmente. Ante a um problema, as partes envolvidas reúnem-se, de modo livre e voluntário, a fim de buscar uma solução por meio do diálogo e da negociação. O/A mediador/a atua como facilitador/a da comunicação, reformulando o que foi dito para que cada um/a entenda seus verdadeiros interesses e suas verdadeiras necessidades, identificando também pontos em comum.

Por substituir a ação judiciária tradicional, é considerada um meio alternativo de solução de conflitos e tem se popularizado como instrumento de acesso à justiça. Isso porque o aumento das ações estatais para garantir a efetivação dos direitos constitucionais, aliado à ampliação dos serviços do Poder Judiciário, elevou a demanda por decisões judiciais. Dessa maneira, é difícil e quase inviável que todos os casos levados aos juízes e às juízas recebam uma resposta célere, adequada e eficaz. Assim, para melhorar a situação, procedimentos menos burocráticos e menos formais (isto é, a mediação e a conciliação) têm ganhado cada vez mais espaço no contexto brasileiro.

Além da vantagem processual, a mediação permite a resolução duradoura (transformação) do conflito por abordá-lo em suas perspectivas objetiva e subjetiva. Ou seja, trabalha a questão principal exposta pelos/as participantes sem ignorar seu relacionamento, suas emoções, seus posicionamentos, suas necessidades e seus interesses. Objetiva-se uma abordagem construtiva do confronto, trabalhando de modo colaborativo, ao invés de um desfecho destrutivo, característico de situações competitivas em que há um lado vencedor e outro perdedor.

O processo mediativo é, portanto, essencialmente comunicacional. O/A mediador/a não toma decisões, mas conduz os/as mediados/as a superarem preconceitos e estereótipos, a utilizarem a empatia para perceber a história do/a outro/a, a responsabilizarem-se por suas próprias ações e a agirem de modo colaborativo para propor soluções. Existe uma série de técnicas e modelos de mediação que serão apresentados mais à frente neste capítulo.

Um destes modelos é o circular narrativo. Neste tipo de mediação, o/a mediador/a busca desestabilizar narrativas individuais, rompendo com a mentalidade de que o/a outro/a é o problema, para que seja possível construir uma narrativa compartilhada. Assim, o vínculo relacional é restaurado (ou ressignificado) e a questão objetiva é analisada pela ação mútua das partes. O acordo é, então, uma consequência do entendimento entre os/as participantes.

Este capítulo aborda, no primeiro subtópico, a questão do acesso à justiça, e, na sequência, traça considerações acerca do conflito. Em terceiro momento, caracteriza a mediação e a atuação dos/as mediadoras/as. Por fim, trata da mediação circular narrativa, suas técnicas e suas estratégias.

2.1 Considerações sobre a hiperjudicialização e o acesso à justiça

Viver em uma sociedade hiperjudicializada e ainda haver necessidade de luta pelo acesso à justiça parece, à primeira vista, contraditório — até, porém, se perceber que “justiça” não se confunde com “Judiciário/ judicial” e que “acesso” nem sempre é “resolução” (da lide, do problema). A presença e a ação do Poder Judiciário não deixam de ser pilares da manutenção da ordem social, mas, como é observado cotidianamente nos noticiários ou em conversas casuais, nem toda sentença consegue concretizar o ideal de justiça para os/as envolvidos/as em um conflito ou trazer um resultado construtivo.

Na verdade, a atual ideia de acesso à justiça como possibilidade de solução de confrontos em uma ordem jurídica justa é recente, materializando-se no ordenamento brasileiro com mudanças na Política Judiciária Nacional, em 2010, e no Código de Processo Civil, em 2015. O conceito de justiça é fruto da sistematização da relação entre cidadã/o e Estado e, como esta, foi sofrendo alterações ao longo da história (Munhoz, 2015). Em um primeiro momento, o acesso à justiça significava acesso ao Judiciário ou possibilidade de demandar, elemento que começa explicar o movimento de hiperjudicialização. Este conceito, contudo, é questionado e repensado sob as lentes do princípio da dignidade humana e dos valores de um processo justo (Vitale, 2018). Assim, “acesso à justiça” cresce para além da estrutura processual, considerando o que é necessário para garantir, manter ou restaurar a dignidade de cada participante.

Pode-se dizer que existiram três ondas de acesso à justiça. A primeira focou-se na assistência jurídica, com a publicação da Lei 1060/51 (que versa sobre a assistência jurídica) e da Constituição Federal de 1988, bem como com a implantação da Defensoria Pública. A segunda ocorreu com as ações coletivas e de defesa dos direitos coletivos. E, por fim, a terceira onda traz a conciliação e a mediação como formas adequadas de transformação de conflitos, posto que o vigente modelo estatal deixa de atender às necessidades sociais por justiça efetiva (Vitale, 2018).

A Constituição Federal de 1988 pontua uma transição política, uma implementação de um novo paradigma, ao estruturar o Estado Democrático de Direito no Brasil. Foi um

processo de redemocratização, conduzido, sobretudo, pela rejeição dos regimes autoritários e pela demanda por justiça. É, para Weimer (2017, p. 23), “[...] a raiz da atuação protagonista do Poder Judiciário”. Cresce, neste sentido, a demanda por árbitros/as e juízes/as imparciais para solucionar conflitos entre indivíduos, entre Estado e sociedade e, até mesmo, entre os Poderes da República, passando ao Judiciário o papel de agente garantidor dos direitos fundamentais.

Este movimento, contudo, leva a um constante aumento na judicialização dos conflitos sociais. Ampliam-se, por exemplo, as atribuições do Supremo Tribunal Federal, como Corte Constitucional brasileira, de forma a exercer também um controle sobre a vida política (Weimer, 2017). Essa ascensão de Cortes, não só no contexto do Brasil, mas sim em um cenário global, é vista sob três ângulos: o ativismo judicial, a judicialização da política e a juridificação das relações sociais.

O ativismo judicial remonta à interpretação das leis e ao texto constitucional, pelo/a magistrado/a, a fim de ampliar o alcance normativo. Decorre da jurisprudência norte-americana, pautada na *common law* e produção de precedentes. Há uma maior semelhança entre as funções do/a legislador/a e do/a julgador/a, resultando (possivelmente) na força da supremacia constitucional. No Brasil, vê-se o ativismo através de atos como declaração de inconstitucionalidade das leis, estipulação de condutas do poder público e uso de dispositivos da Constituição sem a anuência do legislador (Weimer, 2017). Seria, portanto, como uma espécie de desvio das funções típicas do Poder Judiciário.

Segundo o pensamento de Habermas (1997a, 1997b), para checar se há de fato ativismo por parte do Poder Judiciário, deve-se analisar o tipo de discurso empregado. O filósofo diferencia “discurso de fundamentação” de “discurso de aplicação”. O primeiro é utilizado para fundamentar, isto é, validar uma norma jurídica. É uma “[...] forma reflexiva do agir comunicativo” que busca obter o “[...] assentimento de um auditório universal para um proferimento controverso”, assumindo as perspectivas dos envolvidos de modo “[...] não-coagido e não-reduzido” (Habermas, 1997a, p. 284). Já o discurso de aplicação ocorre para determinar qual norma, suposta como válida, é utilizada no caso concreto. Esse discurso considera, portanto, os interesses das partes. No entanto, essa perspectiva particular deve manter contato com a perspectiva universal do discurso de fundamentação (Habermas, 1997a). Significa que o discurso do/a magistrado/a deve conter elementos de fundamentação normativa, sendo que esta foi construída em ação comunicativa (discurso de fundamentação), em conjunto com considerações da perspectiva subjetiva de cada parte (discurso de aplicação). Nas palavras de Habermas (1997b, p. 183):

Na medida em que os programas legais dependem de uma concretização que contribui para desenvolver o direito - a tal ponto que a justiça, apesar de todas as cautelas, é obrigada a tomar decisões nas zonas cinzentas que surgem entre a legislação e a aplicação do direito -, os discursos acerca da aplicação do direito têm de ser complementados, de modo claro, por elementos do discurso de fundamentação.

Não se afirma, pois, que exista, de fato, ativismo judicial no cenário brasileiro, mas é possível encontrar, no discurso de juízes/as, traços de interpretação indevida ou inadequada do texto normativo, de forma a privilegiar uns/umas ou prejudicar outros/as.

Por outro lado, a judicialização da política é o engrandecimento do poder judicial e resulta das mudanças sociais. Haja vista a crescente preocupação, sobretudo no contexto pós-guerra, em garantir a dignidade da pessoa humana e proteger o regime democrático, a tutela dos direitos fundamentais passa a instituições tidas como contramajoritárias e a modificação dos textos constitucionais ganha limites mais rigorosos. Diferente do ativismo judicial, é um fator externo ao Judiciário e se manifesta, na prática, pela ampliação da competência dos/as juízes/as e das cortes, bem como pela difusão do processo decisório judicial para além do âmbito adequado ou necessário (Weimer, 2017).

A juridificação das relações sociais implica na presença do direito nos conflitos da vida privada, devido ao maior número de normas jurídicas, muitas vezes em prol do bem-estar social. Ou seja, refere-se não necessariamente a disputas que são levadas ao Judiciário, mas às que são debatidas com base no ordenamento jurídico. Trata-se da tendência de expansão e densificação do direito, que chega a atingir os mais diversos aspectos da vida social (Weimer, 2017). É a “juridificação da sociedade” habermasiana.

O fenômeno desenrola-se em quatro momentos históricos: o primeiro com o Estado Liberal do século XVII, em que as relações comerciais passam a serem regidas pelo direito privado e a legitimidade do Estado materializa-se com o direito público; o segundo, com a constitucionalização do Direito, no século XIX, e com consolidação dos subsistemas de poder e dinheiro; o terceiro, com a juridificação dos processos de legitimação, período no qual o/a cidadão/ã ganha espaço para participar na esfera pública (democratização); e, o quarto, pela juridificação das estruturas de classes e consolidação do Estado de direito democrático e social (Munhoz, 2015).

Percebe-se que o movimento de juridificação coincide em vários pontos com as ondas de acesso à justiça. No Brasil, a força do Poder Judiciário ganha grandes proporções com a Constituição de 1988, sobretudo devido à consagração pós Segunda Guerra do princípio da

dignidade da pessoa humana. A juridificação, então, não começa com a intenção de dominar, mas de proteger. Essa proteção, porém, não está livre de influências externas, das ganâncias individuais, dos jogos de poder em nível nacional e internacional e das dinâmicas da economia.

Interessante pensar como a valorização do princípio da dignidade humana ocasiona, para autoras como Weimer (2017), o engrandecimento do poder judicial e, ao mesmo tempo, faz Vitale (2018, p. 16) afirmar que “[...]a justa solução deveria emergir dos próprios envolvidos no conflito, com base nos seus interesses e necessidades”. Talvez uma mediadora, ou um mediador, diria que a intenção é a mesma para todos: a pacificação, o desfecho construtivo do conflito, o “final feliz”. A pergunta que ecoa é: como? A prática mostra que a atuação única do Judiciário não é suficiente para abranger todas as disputas, porém, este poder, de fato, existe dada a dificuldade humana de resolver embates sem o auxílio de um terceiro.

Isso posto, o crescimento do Poder Judiciário não é simplesmente bom ou ruim para o país. Ocorre que esse processo histórico e social pode levar à colonização do mundo da vida pelo direito, distorcendo, inclusive, o papel do Poder Judiciário e dando origem a uma sociedade hiperjudicializada.

Havendo ou não uma sociedade (hiper)judicializada¹², a evolução do significado de acesso à justiça deixa claro que o que se procura não é um sistema de proferimento de sentenças, mas um método de transformação de conflitos que permita a satisfação das necessidades de todos/as envolvidos/as. É a terceira onda mencionada no início deste subtópico.

Este último momento oportuniza a edição da Resolução n. 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (a qual dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário), consolidando-se pela Lei n. 13.140/2015 (Lei da Mediação) e no Código de Processo Civil de 2015. A atualização legislativa marca a determinação do Estado em promover a resolução de disputas pela via consensual. Para Munhoz (2015, p. 72):

Neste ponto, a mediação baseada no agir comunicativo atende a pretensão, isto porque o consenso intersubjetivamente construído envolve e compromete os atores sociais não só no aspecto legal, mas também moral: a justiça deixa de ser o meu direito e passa a ser algo construído solidariamente.

¹² Resta ainda comprovar se existe, de fato, a hiperjudicialização da sociedade brasileira.

A justiça como construção social coloca o comprometimento dos cidadãos e das cidadãs, isto é, o aspecto moral, como sendo tão relevante quanto o cumprimento da lei material e processual. A mediação, fundamentada pelo agir comunicativo, é, então, instrumento adequado, posto que a construção do consenso¹³, por si só, já implica em uma aceitação da e vinculação a uma norma moral.

Justiça é percebida como acesso à ordem jurídica justa, isto é, (a possibilidade de) o alcance de um desfecho satisfatório a todos os envolvidos no conflito, contudo, tal reformulação da jurisdição e do conceito de justiça evidenciou o fenômeno da crise do Poder Judiciário: “[...] quanto mais elementos restam sem respostas eficientes no âmbito prático do Poder Judiciário, mais recorre-se a novas formas de resolução dos conflitos” (Castro, 2019, p. 35). A autora cita, ainda, como elementos que levam à obstrução das vias de acesso à justiça, a morosidade dos processos, o custo, a burocratização na gestão dos processos, a mentalidade dos profissionais de Direito, as deficiências no patrocínio gratuito, a ausência de informação e orientação dos jurisdicionais (Castro, 2019).

Apesar de existir uma produtividade institucional, esta não é suficiente para atender à demanda. Uma das causas é a “economia de massa” — grande parte dos conflitos levados ao Judiciário são demandas individuais, provocando o aumento dos processos repetitivos. Trata-se, por sua vez, de um reflexo da “cultura de sentença”, pautada na (falsa) crença de que levar qualquer aspecto do cotidiano à apreciação do magistrado é estar em pleno gozo da cidadania. Soma-se a isso a morosidade ocasionada pela formalidade excessiva das normas processuais e a questão do custo do acesso à justiça (Castro, 2019). Ou seja, é um fenômeno provocado não apenas por uma relação demanda-eficiência por parte do Judiciário, como também pelo despreparo individual em lidar com o/a outro/a.

Além disso, Castro (2019) argumenta que há uma crise de efetividade prática. Isso porque as sentenças condenatórias, por não refletirem o verdadeiro interesse das partes, não alcançam adesão ou colaboração e não são capazes de oferecer resultado útil e efetivo.

Assim, situações que não são resolvidas com facilidade são levadas para a avaliação de um/a terceiro/a com maior expertise. O obstáculo é que nem sempre o conhecimento jurídico pode solucionar todos os aspectos do conflito — conforme abordado no próximo subtópico.

2.2 Considerações sobre o conflito

¹³ Em sentido amplo. Aqui, a palavra “consenso” não se refere ao consenso habermasiano.

A vivência demonstra reiteradamente que conflitos fazem parte da experiência humana. Viver em sociedade significa estar em contato com o/a outro/a e, por conseguinte, estar em constante contato com uma diversidade de pontos de vista, opiniões, valores, necessidades, posições e interesses. Quando essas diferenças são traduzidas como incompatibilidades, caindo em uma dualidade de certo/ errado, surgem disputas competitivas, com a finalidade de estabelecer um/a vencedor/a e um/a perdedor/a. No entanto, é possível enxergar diferenças como a pluralidade. Nesse sentido, a pluralidade de pensamentos provoca novas perspectivas, novas descobertas. Trata-se de um resultado cooperativo.

Apesar de um lado produzir consequências destrutivas e outro, construtivas, ambos os casos entram no campo *conflito*. Para Porto (2008, p. 40), conflitos são “[...] disputas pelas necessidades humanas básicas”; estas necessidades são universais, presentes em toda a humanidade, independentemente de tempo e lugar. Porém, nem sempre são competições, e as partes em conflito nem sempre são adversárias. Apesar de remeter com frequência à ideia de lado vencedor e lado perdedor, as abordagens para sua resolução são várias.

O conflito é um fenômeno inerente à condição humana. É desencadeado por expectativas, valores e interesses divergentes, que são frutos da diversidade de visões de mundo, percepções e posições existentes dentro do mesmo meio social. Relacionar-se em sociedade implica, portanto, em eventuais embates. Nesse constante choque de percepções e valores, o conflito em si torna-se sem solução. Ou seja, não há como apagar sua existência, mas se busca pacificar confrontos específicos (Vasconcelos, 2008).

A estruturação da paz e da justiça implica a superação do conflito. Fala-se de “superação” não como sinônimo de “extinção” ou “eliminação”, mas como “ultrapassagem”. O conflito é fenômeno natural da convivência em sociedade — inextinguível, mas transponível.

Até este ponto, abordou-se o fim do conflito, em sentido amplo, como “resolução” ou “solução”. Vitale (2018), porém, traça uma diferença entre a nomenclatura “resolução” e “transformação”. A primeira trabalha o conflito de modo restrito, perpassando apenas os principais pontos trazidos pelos/as envolvidos/as. Transformar o conflito, contudo, ocorre quando os interesses subjacentes, as questões satélites, os sentidos e os demais aspectos sociológicos são desenvolvidos em paralelo.

Assim, transformar o conflito vai muito mais além do que apenas resolvê-lo. Quando se trabalha a comunicação através da mediação, oportuniza-se aos envolvidos uma mudança de atitude, através da percepção prospectiva do

conflito, que é direcionado como oportunidade de melhoria e crescimento pessoal (Vitale, 2018, p. 53).

A palavra-chave aqui é “mudança”. O objetivo da mediação não se esgota em resolver a disputa, muito menos em declarar um/a vencedor/a e um/a perdedor/a, ou ainda, chegar a um acordo com força de título executivo. A proposta é iniciar um processo de transformação, mostrar às partes que existe a possibilidade de consenso e que este é obtido mediante uma mudança de perspectiva (ou racionalidade) e do diálogo construtivo.

Existem conflitos construtivos e destrutivos. Quando a conclusão ou o resultado da disputa leva as partes a sentirem que perderam, ocorre um conflito destrutivo; por outro lado, se há satisfação com os efeitos e alguma forma de benefício, ou seja, consequências produtivas, há a modalidade construtiva (Vitale, 2018).

É possível e viável que sejam produzidos resultados vantajosos para o todos/as envolvidos/as a partir de uma situação de disputa. O que determinará o resultado construtivo ou destrutivo é a abordagem do conflito. Para Schabbel (2016, p. 80-81), isso implica em reconhecer que:

1. uma divergência passada está na sua origem;
2. cada envolvido tem a sua interpretação da causa original e seus desdobramentos;
3. as falhas de comunicação provocadas pelas ambiguidades de significados;
4. a desproporção existente entre as necessidades, nível de frustração e busca de satisfação de cada um;
5. o rancor, raiva e tristezas gerados e sentidos de maneiras diferentes;
6. a influência de outras pessoas com orientações, conselhos e palpites;
7. as diferenças de visões de mundo e de ser que, direta ou indiretamente, alimentam o ciclo e a escalada na linha do tempo. As partes envolvidas no conflito assumem papéis diferentes: o papel principal, que tem interesse direto no mesmo, com metas e objetivos para promover sua própria vontade; o papel secundário, interessado na resolução do conflito; os intermediários, que apoiam uma das partes para facilitar a resolução e melhorar a relação entre todos.

A proposta é ver o conflito para além da questão objetiva, do ponto principal em discussão, e abarcar o aspecto temporal (a origem da divergência), comunicacional, das necessidades de cada um, da influência de terceiros/as e o subjetivo (interpretação das partes, sentimentos, diferença de visões de mundo). Nesse sentido, a mediação tenta compreender e expor quais são os interesses e sentimentos de cada pessoa, além de como isso se manifesta em posicionamentos e emoções, sem, todavia, esquecer-se das regras do ordenamento jurídico e do que é viável e aplicável no mundo concreto.

Considerando o atual cenário de aumento das demandas ao Judiciário, da cultura de sentenças e da crise de efetividade prática, apresentados no item anterior, bem como a noção de conflito que compreende a subjetividade e o relacionamento dos/as envolvidos/as, a mediação deve possibilitar o empoderamento das partes e trabalhar as questões relacionais, ainda que não pareçam pertinentes à primeira vista. Isso porque, para servir como método de transformação de conflitos e não somente de resolução de disputas pontuais, é fundamental que o/a mediador/a mostre, na prática, a maneira pela qual a comunicação é capaz de abrir espaço para acolher pontos de vista diversos. Assim, as partes tornam-se aptas (empoderadas) a agir colaborativamente para elaborar soluções, não dependendo mais da intervenção de um/a terceiro/a. Esses e outros aspectos que possibilitam a constituição do processo mediativo como método de transformação do conflito são discutidos, a seguir.

2.3 Sobre a mediação como estratégia de transformação do conflito

A mediação possibilita que os/as participantes construam uma solução por meio do diálogo esclarecido, do reconhecimento da relação conflituosa, da assunção de responsabilidade e da cooperação. É uma alternativa disponível às pessoas em situação conflituosa para revolvê-la sem que haja uma disputa de vencedor/a e perdedor/a, com o auxílio de um/a terceiro/a. Além de trazer soluções ao problema objetivo, portanto, propicia o restabelecimento da relação interpessoal.

É menos burocrática que a ação judicial, sendo inclusive caracterizada como processo informal. Felipin (2011) afirma que a mediação não apresenta característica de processo, uma vez ausentes as regras processuais. É, na verdade, uma “[...] construção sem a preocupação com o ritual” (Felipin, 2011, p.17). Existem etapas e recomendações para seu bom desenvolvimento, sobretudo na modalidade judicial, mas, mesmo assim, diferente dos processos tradicionais, é possível afirmar que não possui forma predeterminada e pode ser modificada de acordo com cada situação e lugar.

Este presente trabalho utiliza a palavra “processo” (em, por exemplo, “processo de mediação”) com o sentido comum da palavra, isto é, procedimento ou modo de fazer algo, e não com a acepção jurídica de ação judicial.

Dito isso, cabe ressaltar que, ao final das sessões, há a lavratura do termo final, o qual, caso seja celebrado o acordo, ganha força de título executivo extrajudicial e, quando homologado judicialmente, de título executivo judicial (art. 20 da Lei n.13.140/2015). A

informalidade das sessões mediativas não impede que aquilo que foi decidido pelas partes tenha força jurídica e possa ser executado.

A possibilidade de os/as participantes pensarem, entenderem-se e elaborarem sua própria solução (autonomia das partes) é uma das maiores vantagens da mediação; não é, porém, a única. A celeridade, em comparação com outros processos de resolução/ transformação de disputas, o baixo custo, a flexibilidade, o ambiente seguro ao diálogo, a atenção dada à questão subjetiva e à manutenção dos relacionamentos entre pessoas são também fatores que levam à escolha desse método. Estas e outras diretrizes constam na Lei da Mediação (Lei n. 13.140/2015), a qual também dispõe acerca da atuação dos/as mediadores/as judiciais e extrajudiciais, do procedimento mediativo, das exceções de confidencialidade e dos conflitos envolvendo a Administração Pública.

Como princípios da mediação, Felipin (2011) cita: I) a liberdade das partes, para que adentrem às sessões de forma voluntária e possam se manifestar em um ambiente livre de coerções; II) a não competitividade, almejando uma atuação cooperativa para encontrar a solução (transformação) do conflito; III) o poder de decisão das partes, cabendo a elas a manifestação do resultado das discussões; IV) a participação de terceiro/a imparcial, qual seja o/a mediador/a, que age como facilitador/a do diálogo; V) a competência do/a mediador/a, devendo ter conhecimentos sobre o conflito, comunicação, técnicas de mediação, bem como utilizar-se da sensibilidade e da razão comunicativa; VI) a informalidade no processo, posto que não se submete às formalidades do Direito Processual; e VII) a confidencialidade do processo, de forma a garantir o sigilo das informações divulgadas durante as sessões, a fim de se estabelecer um elo de confiança entre os/as participantes.

Os valores indicam quão relevante e primordial é a autonomia dos/as participantes e seu empoderamento (no sentido de reconhecer seus interesses e sentimentos, tomar responsabilidade por suas ações e criar soluções para controvérsia), a presença de um/a profissional capacitado/a a conduzir o diálogo e o ambiente confortável, livre de coerções e sigiloso. No ordenamento jurídico brasileiro, o art. 2º e incisos, da Lei da Mediação, elenca como princípios: I) imparcialidade do/a mediador/a; II) isonomia entre as partes; III) oralidade; IV) informalidade; V) autonomia da vontade das partes; VI) busca do consenso; VII) confidencialidade; e VIII) boa-fé.

A mediação, assim como a conciliação, é um tipo de autocomposição. Os métodos autocompositivos são formas de tratamento de conflitos que privilegiam as vontades das partes para concepção de uma solução, diferentemente dos métodos heterocompositivos, os quais necessitam de um terceiro para decidir a demanda (Vitale, 2018). A característica

marcante da autocomposição é, portanto, a ausência do poder decisório deste/a terceiro/a e a preponderância da vontade das partes.

Já a principal diferença entre a mediação e a conciliação, reside na formação do/a mediador/a versus do/a conciliador/a. Embora ambas recebam a atuação de um/a terceiro/a que irá conduzir o diálogo, o/a conciliador/a busca resolver o conflito por meio do acordo, adotando uma postura mais ativa durante as negociações. O/A mediador/a foca-se no empoderamento das partes para que estas construam suas próprias conclusões; o/a conciliador/a não prioriza tanto o aspecto relacional, mas a tomada de decisão.

Para Ferreira (2023), a conciliação trabalha o conflito de forma “mais rasa”, “em sua literalidade”, sem que haja o estudo de suas origens nem o retorno da comunicação entre as partes. É, pois, mais bem aplicada em cenários específicos, nos quais não há expectativa de relação continuada. No que diz respeito à mediação, a autora aponta três elementos principais: I) o protagonismo e a autonomia dos interessados; II) o papel do/a mediador/a como facilitador/a e condutor/a do diálogo; III) a dupla finalidade de resolução do litígio e restauração da comunicação. É interessante perceber que esses elementos são de tamanha relevância para o desenvolvimento da mediação que são repetidos por diversos/as autores/as do tema, aparecendo ora como característica, ora como princípio, ora como vantagem.

Isto posto, cabe mencionar outro tipo de tratamento de conflitos, por vezes estudado em conjunto com a mediação: a arbitragem. É um método heterocompositivo, tal qual a jurisdição estatal, ainda que seja também um meio alternativo de transformação de disputas. O/A árbitro/a diferencia-se do/a mediador/a por estipular uma decisão final — existe o papel de orientador/a do diálogo, mas há concomitante função de coleta de provas, argumentos e decisão mediante laudo ou sentença arbitral irrecorrível.

Dessa forma, o próximo subtópico apresenta algumas das técnicas utilizadas por mediadores/as e aborda a Comunicação Não-Violenta, qual seja um modelo de construção do discurso que visa à superação do conflito, podendo ser mobilizada por todos/as os/as envolvidos/as no processo, tanto profissional quanto parte.

2.4 Sobre técnicas de mediação e a Comunicação Não-Violenta

Para que o/a mediador/a restabeleça a comunicação entre as partes, são utilizadas tanto técnicas de negociação quanto técnicas de comunicação. Dessa forma, Ferreira (2023) aponta como ferramentas gerais da mediação escuta ativa, *rapport*, validação, identificação e desconstrução de impasses, atenção quanto à qualidade de escuta dos/as participantes, visita

ao lugar do/a outro/a, resumo, paráfrase, identificação de terceiros/as envolvidos/as, construção de uma pauta objetiva e outra subjetiva, início da negociação pela pauta subjetiva, início da pauta objetiva por temas de menor tensão e de interesse de todos/as os/as envolvidos/as, identificação da melhor e da pior alternativa negociada e reflexões sobre custos e benefícios inerentes às alternativas geradas:

I) Escuta ativa: a escuta ativa manifesta-se por meio da legitimação, balanceamento e perguntas. O/A mediador/a deve ouvir com atenção o que está sendo dito pelas partes, de forma que sintam-se acolhidas e legitimadas a participarem do procedimento; equilibrar a voz e conduzir a vez de fala dos/as interlocutores/as, evitando interrupções; e fazer perguntas a fim de aprofundar o entendimento entre participantes, gerando progresso da sessão.

II) *Rapport*: também chamado de “acolhimento”, é o estabelecimento do sentimento de confiança e aceitação por mediador/a e mediado/a. Na prática, ocorre quando o/a mediador/a chama as partes pelo nome, recebe-as em um ambiente confortável e seguro, garantindo que sejam ouvidas sem interrupção.

III) Validação: a validação não implica em concordância, mas sim em compreensão da fala e dos sentimentos introduzidos durante a sessão (discurso explicativo). Deve-se tomar cuidado para manter a imparcialidade.

IV) Identificação e desconstrução de impasses: é trabalho do/a mediador/a identificar os principais impasses e atuar para que tais comportamentos ou fatos sejam reduzidos ou eliminados, a fim de que não haja impedimentos do diálogo. Nesse contexto, é viável a realização de sessões individuais para administrar eventuais contratempos antes de prosseguir com a sessão conjunta.

V) Atenção quanto à qualidade de escuta dos/as participantes: caso necessário, o/a mediador/a deve intervir para que as pessoas prestem atenção no discurso do/a outro/a. Essa intervenção pode ser realizada individualmente, por meio de perguntas sobre pontos conturbados e outras dificuldades, e visa a retornar a escuta inclusiva e o restabelecimento da conversa.

VI) Visita ao lugar do/a outro/a: é o exercício da empatia, incentivando os/as envolvidos/as a se colocarem no papel do/a outro/a para melhor compreendê-lo/a. É aconselhável que esse tipo de intervenção também seja feito durante as sessões particulares.

VII) Resumo: a técnica do resumo é de extrema relevância para o sucesso da mediação. Nesse momento, o/a mediador/a sintetiza o que foi dito pelas partes, mas destacando os pontos em comum, os sentimentos transmitidos em enunciações, os valores, as preocupações, os objetivos e os interesses.

VIII) Paráfrase: com a paráfrase, gera-se a reflexão acerca do que foi dito/ ouvido. É a técnica empregada para reapresentar frases de cunho negativo. O/A mediador/a, então, reformula o enunciado com palavras de cunho mais positivo, buscando alterar o significado o menos possível.

IX) Identificação de terceiros/as envolvidos/as: trata-se de uma técnica de negociação, a qual mapeia as pessoas que, apesar de não participarem das sessões, influenciam nas questões e deliberações.

X) Construção de uma pauta objetiva; outra, subjetiva: o objetivo dessa técnica é a ampliação do espectro de atuação da mediação, delimitando os temas em subjetivo e objetivo. Evita-se, assim, que pontos subjetivos sejam tratados como questões objetivas e vice-versa.

XI) Início da negociação pela pauta subjetiva: busca-se reduzir empecilhos à negociação e facilitar a construção de soluções mútuas.

XII) Início da pauta objetiva por temas de menor tensão e de interesse de todos/as os/as envolvidos/as: superada a pauta subjetiva, é vantajoso cuidar de temas de menor tensão. Isso porque se cria um cenário favorável à construção de alternativas e, logo, do consenso.

XIII) Identificação da melhor e da pior alternativa negociada: a técnica traz parâmetros e limites para a mediação, servindo como fio condutor da negociação.

XIV) Reflexões sobre custos e benefícios inerentes às alternativas geradas: o/a mediador/a atua como “agente de realidade”, auxiliando as partes a ponderar a viabilidade prática, os custos e os benefícios das alternativas propostas. A ideia é que as soluções possam ser exequíveis, efetivas e eficazes.

Algumas dessas estratégias, como a construção de pautas objetiva/ subjetiva, o início pela pauta subjetiva e pelos temas de menor tensão, por exemplo, dizem respeito à estrutura e ao desenvolvimento das sessões de mediação. Outras, como a escuta ativa, o estabelecimento do *rapport*, o resumo e a paráfrase, são, porém, técnicas de comunicação. Sobre isso, um método de grande relevância para orientar a atuação de mediadores/as é o da Comunicação Não-Violenta, de Marshall Rosenberg.

A Comunicação Não-Violenta, ou CNV, é uma forma de comunicação que ultrapassa as situações de conflito e pode ser aplicada nos mais variados contextos para expor os sentimentos e interesses dos/as interlocutores/as e para identificar os mesmos fatores na fala do/a outro/a. As pessoas que utilizam a CNV assumem, ao mesmo tempo, o papel de mediador/a e mediando/a. Durante o processo mediativo, no entanto, a técnica é empregada para auxiliar o/a mediador/a a comunicar-se melhor com as partes e promover seu empoderamento.

A Comunicação Não-Violenta considera que a violência, em qualquer das suas formas, é estimulada por julgamentos moralizadores. Isto é, críticas, rótulos, culpa, insultos e comparações — trata-se de uma avaliação de comportamentos e características de outras pessoas, tendo como fundamento valores particulares. Não se deve confundir juízo de valor com julgamento moralizador. Enquanto este cria a imagem da natureza errada ou maligna daqueles/as com opiniões, princípios e necessidades que divergem de um determinado valor, o juízo de valor representa qualidades as quais enriquecem a vida, conforme Rosenberg (2021). Assim, o julgamento moralizador nasce a partir do choque entre dois juízos de valor, ou duas necessidades pessoais, e da incapacidade em desenvolver a comunicação com empatia e compaixão. Para quebrar julgamentos moralizadores, a CNV conta com quatro componentes: observação, expressão de sentimentos, reconhecimento da raiz dos sentimentos e pedido.

O primeiro elemento da comunicação não violenta é a observação. Rosenberg (2021) destaca a importância de observar sem acrescentar avaliações, posto que esta subentende a crítica e, portanto, causa resistência ao que está sendo dito. A CNV, contudo, não exige sua total ausência, mas sim a separação entre os atos de observar e avaliar. Busca-se evitar generalizações estáticas.

Expressar sentimentos de forma clara e precisa reforça a conexão interpessoal. Comunicar emoções, ainda que consideradas negativas no contexto social em que a pessoa se encontra, não só proporciona empatia entre interlocutores/as, mas também evita julgamentos moralizadores e rotulações. Relatar vulnerabilidades, portanto, auxilia na transformação de conflitos. A dificuldade, contudo, reside em diferenciar sentimentos verdadeiros de pensamentos, avaliações e interpretações. O remédio proposto seria, então, aumentar o vocabulário de sentimentos a fim de nomeá-los apropriadamente.

Já reconhecer sentimentos retoma a noção de que estes se referem a necessidades. Quando se acusa alguém, por exemplo, de não compreender o/ a outro/a (“Você nunca me entende!”), existe, na verdade, a expressão da necessidade de ser compreendido/a.

Por fim, o pedido considera o que se quer/ requer da outra pessoa para enriquecer a vida. Em outras palavras, é uma solicitação de conduta que visa à satisfação de uma necessidade não atendida/ameaçada. A formulação do pedido faz uso de uma linguagem de ação clara, positiva e concreta — ou seja, a pessoa deve, de fato, saber qual sua necessidade e como esta pode ser concretizada para, a partir disso, expressar-se de forma clara, pontuando o pedido como desejo de ser atendido/a, e não como uma exigência. A maneira como a outra parte interpreta o pedido, contudo, depende de seu próprio processo cognitivo e de suas vivências objetivas e subjetivas. Por isso, expressar-se de forma clara, nesse contexto,

aproxima-se à ideia habermasiana de racionalidade comunicativa — a proposta é comunicar-se com a intenção de possibilitar a compreensão, e não manipular, influenciar o/a outro/a a adotar certa conduta, por meio do discurso.

A Comunicação Não-Violenta pode ser vista como um processo de linguagem, no qual a pessoa escolhe comunicar-se a fim de entender e ser entendido. Por isso, Porto (2008) afirma que esta vem ao encontro do despertar das necessidades humanas no mundo compartilhado habermasiano, isto é, que pode ser pautada no agir comunicativo. O/A interlocutor/a, com a CNV, aprende a agir comunicativamente, priorizando o desenvolvimento da mensagem e a compreensão de necessidades, sentimentos e interesses sobre a conquista de objetivos particulares os quais por diversas vezes levam a uma dicotomia vencedor/a ou perdedor/a. É, portanto, uma ferramenta da mediação a qual permite a passagem da racionalidade instrumental para a comunicativa por meio de seus quatro componentes.

Além das técnicas, a mediação, como procedimento, possui modalidades, as quais são apresentadas no próximo subtópico. Cada uma propõe um enfoque diferente do caminho a ser percorrido para chegar ao acordo final. Por exemplo, enquanto o modelo tradicional valoriza a negociação como método, o transformativo requer uma mudança de pensamento das partes. Este trabalho olha para a mediação circular-narrativa, a qual adota uma perspectiva discursiva para abordagem do conflito.

2.5 Sobre os modelos de mediação

A prática da mediação, ainda que seja milenar como conceito, é desenvolvida na modernidade como método alternativo de resolução (transformação) de disputas a partir de princípios de negociação. O modelo tradicional é, então, fundado pela Escola de Harvard, trazendo o comportamento colaborativo como forma de se alcançar a solução mais satisfatória e eficaz a todos/as envolvidos/as.

Nesse contexto, Vasconcelos (2008) explica que foram aplicados conceitos e procedimentos sobre posição e interesse das partes, técnicas de criação de opções para satisfação dos interesses identificados, necessidade da observação dos dados de realidade e a importância de separar as pautas subjetivas das objetivas no âmbito do conflito.

O processo de mediação que segue tais modelos de negociação é chamado de mediação satisfativa, tradicional ou simplesmente “modelo da Escola de Harvard”. Este formato foca-se no acordo final.

Existem, contudo, modelos focados na relação, que é o caso da mediação transformativa e da circular narrativa. A mediação transformativa acolhe algumas técnicas da mediação satisfativa, mas inova ao trazer aspectos da terapia sistêmica. Ela busca aperfeiçoar competências específicas do/a mediador/a, como escuta ativa, investigação, paráfrase e questionamentos. A ideia é orientar as partes a recuperar reflexivamente seu próprio poder restaurativo, em vez de se apoiarem em um profissional para decidir o desfecho da disputa (Vasconcelos, 2008).

O mais importante neste tipo de mediação é, pois, a autodeterminação dos/as participantes. A principal tarefa do/a mediador/a transformativo/a é propiciar o empoderamento, levando os/as mediados/as a identificarem quais são seus objetivos, suas opções, seus interesses, seus sentimentos e quais os recursos disponíveis. Havendo uma mudança de perspectiva acerca de si e da situação, os/as envolvidos/as tomam protagonismo/responsabilidade para o desfecho do conflito e conseguem/enxergam-se como capazes de compor a melhor solução executável.

Já o modelo circular-narrativo, abordado mais detalhadamente nos tópicos 2.5.1, 3.2, 3.4 e 3.5, trabalha a transformação do conflito por meio, em primeiro lugar, da desestabilização de estereótipos, preconceitos e juízos de valores negativos (expressos na chamada narrativa inicial, individual ou particular), além da (re)construção da narrativa compartilhada, uma espécie de história que engloba tanto a descrição objetiva dos fatos ocorridos quanto o aspecto subjetivo de cada envolvido/a.

2.5.1 A mediação circular-narrativa

O modelo circular narrativo, desenvolvido por Sara Cobb, enxerga a obtenção do acordo como uma possível consequência do processo de transformação de conflitos. Agrega concepções da Escola de Harvard, da teoria geral dos sistemas, da cibernética de primeira e segunda ordem, da teoria do observador, da teoria da comunicação, bem como da teoria da narrativa, concebendo a mediação como processo conversacional, como apontado por Vasconcelos (2008).

Cada pessoa elabora sua narrativa inicial com base em sua experiência subjetiva, objetiva e social; a mesma situação é, portanto, observada de forma diversa sob pontos de vista diferentes. O modelo circular-narrativo procura, por meio da via comunicativa, criar uma narrativa compartilhada, que faça sentido dentro do mundo da vida de cada interlocutor/a.

A mediação circular-narrativa tem por premissa o fato de as pessoas naturalmente contarem histórias para expressar suas vivências e do conflito ser uma narrativa. O conflito é considerado como “[...] interpretações construídas e reconstruídas de uma realidade não mais compartilhada” (Schabbel, 2016, p. 52). Apesar de sua origem situar-se em algum ponto no passado, a história narrada continua sofrendo influências do meio externo e interno ao ser revisada e analisada. O processo de mediação busca, pois, desestabilizar pontos do relato e, dessa forma, reconstruir a narrativa do conflito, levando ao restabelecimento da relação e ao acordo.

Para a mediação circular-narrativa, o conflito é construído por meio da linguagem. As partes despendem energia para desenvolver e manter sua versão das ocorrências, incorporando a perspectiva decorrente de trocas e contribuições com amigos/as, colegas e familiares. Nesse sentido, resta pouco espaço para considerar aquilo que a outra parte está vivendo (Schabbel, 2016). É comum que as pessoas peguem para si um papel de combatente, lutando pela vitória, ou de vítima de ataques injustos. A questão central torna-se, pois, como transformar os papéis de antagonista/vítima dentro da história elaborada por cada envolvido/a.

Ainda segundo Schabbel (2016), o modelo circular-narrativo intervém nos papéis e nas intenções, reformulando a lógica do conflito para que as necessidades do/a outro/a também sejam aceitas como válidas e verdadeiras. A narrativa inicial, portanto, não é totalmente descartada, mas sim questionada e analisada. Com isso, surgem cenários alternativos e se oportuniza uma reestruturação do objeto do conflito, no qual “[...] interesses expressos inicialmente protagonizam a busca de novos significados, enquanto que os subjacentes serão analisados de acordo com as necessidades das partes, mas também dependem da natureza, contexto e conteúdo do conflito” (Schabbel, 2016, p. 99).

A narrativa inicial engloba, portanto, o problema central do conflito (aspecto objetivo), mas também questões satélites, que podem ou não serem abordadas. A decisão tanto cabe ao/a mediador/a, cuja função é de desestabilizar histórias e possibilitar a construção de novas narrativas, quanto ocorre naturalmente no discurso das partes.

A mediação circular narrativa segue três dimensões: a narração da primeira versão do conflito (narrativa inicial), desestabilização e desconstrução dos padrões e significados (estereótipos, preconceitos, etc.) e formação da narrativa compartilhada. Para entender esse processo, é possível considerá-lo em sessões, conforme estruturado por Schabbel (2016).

A primeira reunião é a mais desafiadora. Nesse momento, caso seja necessário, o/a mediador/a pode optar por encontros individuais, antes da reunião conjunta, para estabelecer um elo de confiança (*rapport*), explorar de que forma a mediação deve ser estruturada e agir

como um “pombo-correio”, negociando os interesses e posições de cada um/a. Mas, independentemente de individual ou em conjunto, o procedimento deve incluir a explicação de regras da mediação, estabelecimento de responsabilidade das partes e de seus/suas advogados/as, conversas sobre expectativas e a análise inicial do conflito.

Já a segunda sessão objetiva a identificação do problema, das pessoas, de seu grau de envolvimento e, também, de sua capacidade de participação. Aqui, foca-se em construir a narrativa do problema, identificar papéis, temas, valores, contexto, linha temporal e formular um roteiro de episódios marcantes. Em relação à narrativa inicial, aponta Schabbel (2016, p. 138):

A narrativa inicial é tanto conteúdo quanto recipiente de um discurso, de uma pragmática, de sentimentos, de um drama vivido e compartilhado. Seu enredo é lógico ao mesmo tempo em que é ilógico, possui vínculos causais entre os narradores, suas ações e as consequências das mesmas. É importante que o mediador acredite nessas histórias enquanto reais e validadas pelo tempo e constituídas de temas, papéis e tramas que funcionam como um todo para criar um sistema de significados girando ao redor de experiências compatíveis com a realidade do momento.

Os temas (enredo), os papéis (de personagens) e as tramas (ocorrências, eventos) são elementos da narrativa que, vistos como um todo, formam um sistema de significados — esse sistema, por sua vez, expressa tanto as vivências do/a narrador/a quanto sua perspectiva em relação a estas, de forma a materializar o conflito na realidade. Acreditar nas histórias significa, então, compreender o conflito como integrante e resultado da prática discursiva; isto é, transformar a situação de disputa implica em alterar a narrativa.

Como já mencionado neste capítulo, os enunciados dos/as envolvidos/as no conflito carregam fortes emoções, posicionamentos, estereótipos e preconceitos — estes fatores, muitas vezes, provocam e propagam violação e violência ao colocar as partes em posições de acusado/a e acusador/a. O/A mediador/a deve identificar esses fatores e desestabilizá-los, a fim de que novos elementos possam ser contemplados pela narrativa. Uma forma de desestabilização é, por exemplo, correlacionar uma acusação a uma necessidade não atendida, conforme será discutido adiante. O processo de desestabilização de histórias significa reformular “verdades” que servem (serviriam) para legitimar determinado ponto de vista e deslegitimar outro.

Para tanto, é possível realizar as chamadas sessões de cáucus. São sessões que ocorrem de modo privado, com cada um/a dos/as mediados/as, buscando criar um ambiente em que seja possível trazer à tona estereótipos ou preconceitos, gerar uma nova definição do

problema para ser compartilhada posteriormente e construir cenários futuros para facilitar a ressignificação da narrativa conjunta.

A sessão seguinte é a de elaboração conjunta da narrativa, com opções de solução. O/A mediador/a deve resumir as descrições negativas comunicadas nas outras reuniões, as preocupações com o futuro, as possibilidades de benefício mútuo e as ressignificações positivas — utiliza-se, pois, de perguntas e resumos para levar cada um/a a se colocar no lugar do/a outro/a.

Após a formação da narrativa compartilhada, parte-se para a negociação do compromisso. Nessa etapa, são levantadas as alternativas de solução e propostas; tais itens farão parte do acordo final e devem ser favoráveis aos/às mediados/as. Assim, o/a mediador/a faz uma revisão de toda a reconstrução narrativa, dos novos significados produzidos e recapitula o que foi combinado na primeira sessão. Cabe ressaltar que, ainda que seja uma fase de estabelecimento do acordo, é possível retomar as sessões de cáucus para sanar quaisquer dúvidas, inseguranças ou outras emoções não endereçadas.

Embora essa dinâmica, para fins de estudo, esteja dividida em quatro sessões, o número não é obrigatório. Na verdade, cabe às partes, em conjunto com o/a mediador/a, decidir quantas reuniões serão necessárias, adaptando-se às mudanças fáticas e peculiaridades de cada caso.

Em vista disso, tem-se que a mediação circular-narrativa é um exercício da ação comunicativa. Enquanto a narrativa inicial é a manifestação discursiva do mundo da vida individual, o processo de desestabilização significa o princípio da discussão aplicado para validar ou reformular enunciações a partir da racionalidade comunicativa, de modo a obter “verdades” aceitas por ambas as partes (princípio da universalização). O resultado é a narrativa compartilhada, ou seja, a concepção de um mundo da vida compartilhado.

O próximo capítulo, dessa forma, discorre sobre a narrativa, traçando reflexões acerca de sua construção e versando sobre o processo de desestabilização do relato inicial, bem como sobre a identificação de necessidades como ferramenta para tal. Ademais, relaciona-se o modelo circular-narrativo à Teoria do Agir Comunicativo a partir do entendimento de narrativa compartilhada como mundo da vida compartilhado. São levantadas, por fim, algumas ponderações acerca do papel do/a mediador/a.

3 A NARRATIVA E O MUNDO DA VIDA

A mediação desenvolve e transforma o conflito a partir do discurso dos/as participantes. A vivência do conflito, isto é, causa, eventos, pessoas envolvidas, sentimentos, valores, interesses e possíveis soluções, é apresentada pelas partes na forma de narrativa. O ato de contar histórias e contextualizá-las no mundo da vida do/a narrador/a não é uma simples prática de relatar uma realidade, mas sim de construí-la. A narrativa, assim, legitima e deslegitima posicionamentos e perspectivas ao longo do tempo, fixando entendimentos dominantes. No âmbito do conflito, essa dinâmica marca as relações de poder, dividindo os/as envolvidos/as em lado acusador e lado acusado.

Em vista disso, a intenção da mediação circular-narrativa é desestabilizar a narrativa inicial, provocando um exercício reflexivo acerca da caracterização e do papel do/a outro/a, bem como dos eventos que compõem a história. Dessa forma, abre-se espaço para concepção de novas narrativas, possibilitando que a perspectiva da outra parte seja também apreciada.

Isso caracteriza, por sua vez, a passagem da racionalidade instrumental para a comunicativa, ainda que não seja possível afirmar que há ação comunicativa. Mediandos/as trabalham em conjunto com o/a mediador/a para formular uma narrativa a qual contempla aspectos subjetivos, objetivos e sociais do relato de todas as partes. Surge, dessa forma, a narrativa compartilhada — que representa o mundo da vida compartilhado. O acordo, nesse contexto, é uma consequência do (sucesso do) procedimento.

Isto posto, este capítulo aborda a possibilidade da narrativa promover e difundir formas de violência e violação, ponderando como contornar ou evitar os discursos de deslegitimação e as dinâmicas de acusador/a e acusado/a dentro do processo de mediação. Em seguida, discorre sobre a desestabilização da narrativa inicial e sugere como ferramenta a identificação, no discurso, das necessidades das partes. Este estudo, então, a partir da Teoria do Agir Comunicativo habermasiana, reconhece a narrativa compartilhada como manifestação do mundo da vida compartilhado. Por fim, traz diferentes visões acerca do papel do/a mediador/a, com base na literatura apresentada no Estado da Arte, e defende a reconstrução do conceito de neutralidade, conforme proposto por Sara Cobb.

3.1 Considerações sobre a narrativa

Narrativa é a forma de compreensão do mundo. É a estruturação e a conexão lógica de eventos, a descrição de personagens que compõem tais ocorrências e a avaliação de suas

ações. As narrativas são elaboradas a partir de uma experiência particular e também durante o decurso da vida; existem, portanto, narrativas que não são criadas pela pessoa, mas forçadas pelo cenário normativo-social. A narrativa (e seu desencadeamento) depende do contexto em que é contada (Cobb, 1991, 1993, 2013).

História não se confunde com narrativa, apesar de serem coloquialmente tratadas como sinônimos. Para Cobb (2013), histórias são sequências de episódios ou tramas, mas narrativas possuem um elemento adicional: a contextualização dos eventos. O contexto dá complexidade ao nível narrativo, uma vez que sua autoria ultrapassa a experiência individual e abrange elementos externos, como relações de dominação e poder, normas morais, regras sociais, expressões de afeto.

Embora a narrativa seja vista pela mediação como recurso de transformação dos conflitos, a complexidade das relações sociais e, sobretudo, as dinâmicas de poder entre grupos dominantes e minoritários coloca-a também como instrumento de legitimação e propagação da violência.

Cobb (2013) pontua que o conflito contém, em si, violência e violação, as quais são refletidas pela narrativa em termos da experiência de povos (violação) e repetição de padrões ao longo do tempo (propagação da violência). Violência significa uma força exercida sobre outros/as, a qual provoca rupturas (tangíveis ou não) e promove ódio, agressão, rancor, horror. Na situação dos conflitos, essa ruptura ocorre na esfera relacional e afeta a ordem narrativa de mundo. Considerando que falar algo é performar uma ação, a repetição de discursos de opressão é um ato de violência contra grupos oprimidos; e, de modo semelhante, a recorrência de narrativas que colocam uns/umas como vítimas e outros/as como agressores/as legitima essa relação de dominação.

Isso é claro dentro do contexto das ações judiciais. As regras que ditam o desenvolvimento do discurso restringem o que pode ser apresentado. Ainda que as narrativas desenvolvam-se, a probabilidade de evolução (transformação) é baixa, dado o cenário de competitividade (racionalidade instrumental), o qual propicia acusações, negações, justificativas e escusas. Há uma inflexibilização da reprodução narrativa, de modo a impossibilitar a reconstrução de relacionamentos e a redução de traumas causados pela violência — pelo contrário, a narrativa dos tribunais são redutoras, culpabilizadas, culpabilizadoras e geradoras do conflito (Cobb, 2013).

Em outras palavras, existe uma institucionalização de disputas de poder que, por vezes, legitimam discursos de violência. Não é exclusivo do sistema judiciário, como também está presente na formulação de leis, no âmbito do ensino, na reprodução midiática e, até

mesmo, nas conversas casuais entre familiares, amigos/as e colegas. É o estabelecimento de narrativas que fortalece normas sociais que inferiorizam uns/umas enquanto beneficiam outros/as.

Campos, Silveira e Santos (2023) estudam a questão da (des)legitimação do discurso do subalterno em espaços enunciativos informativos (como o Facebook), olhando para o exercício da militância e para a evocação do conceito do “lugar de fala”. Para compreender a relação entre os dois elementos, as autoras e o autor analisam o discurso de duas sequências enunciativas encontradas no Facebook. A pesquisa leva à pergunta “Quem pode legitimar o discurso do subalternizado?” — que se relaciona com a reflexão deste trabalho “Quando ou de que forma a narrativa legitima o discurso do subalternizado de modo a evitar a propagação da violência e promover a transformação do conflito?”.

Ocorre que a dinâmica do debate está situada de modo dominante no campo midiático, sendo possível afirmar que a (des)legitimação do discurso de determinados corpos é articulada pela própria instância midiática e digital (Campos; Silveira; Santos, 2023). Este espaço, o qual, por sua natureza, já produz/valida normas sociais específicas, bem como reproduz dadas narrativas, estabelece previamente o espaço das controvérsias/ dos conflitos, delimitando o posicionamento disponível aos/às interlocutores/as. Assim,

Arriscamos avançar com nossa hipótese, afirmando que a (des)legitimação do discurso do subalterno, nesse caso, se dá pelo fato de que, ali, o debate seja travado predominantemente na forma da controvérsia, mais precisamente uma controvérsia que coloca em confronto, de modo sistemático, sujeitos que enunciam do lugar da militância, articulando esse lugar com a distribuição social já lá de quem pode ou não pode falar sobre militância, racismo, feminismo. O que ocorre nesse processo, portanto, é que o discurso do subalterno é recortado de modo desigual pela própria materialidade digital que é, por sua vez, essencialmente midiaticizada. Nesses espaços é em relação aos diversos processos de midiaticização que a/o militante racializada/o é chamada/o a se posicionar, sempre no interior de uma controvérsia já estabelecida. (Campos; Silveira; Santos, 2023, p. 117).

O sistema favorece a criação de dinâmicas vítima/opressor/a antes mesmo da constituição da controvérsia, limitando a forma com que é possível desenvolver o diálogo ou o debate por restringir o espaço de coexistência de diferentes mundos subjetivos. Em sentido semelhante, Cobb (2013) aponta que existem narrativas com força ilocucionária de expor situações de violência e violação que naturalizam uma ordem preexistente e legitimam exclusão e marginalização de grupos. Isso porque o regime pelo qual se constituem impede a presença de julgamentos ou avaliações públicas, de questionamentos, de debates ou de diálogos. Há a criação de um “estado de exceção”.

O estado de exceção pode ser entendido como consequência da violência institucionalizada (ou violência estrutural). Esse tipo de violência é difícil de ser narrado em uma história, momento histórico ou sequência de eventos, mas é organizado e contextualizado por aqueles/as que a vivenciam, formando o estado de exceção. Existe, então, uma *violência narrativa*, em que as pessoas são separadas do processo de narrar e, por conseguinte, da construção de significado (Cobb, 2013). Desconexos/as de autoria, os/as sujeitos/as ao estado de exceção perdem a oportunidade (ou a capacidade) de deliberação pública/política, de reflexão e de questionamento.

A violência narrativa mostra que as práticas discursivas no conflito não são simétricas, havendo um lado que impõe um estado de exceção a fim de controlar a violência do outro. Cobb (2013) argumenta que as vítimas de um estado de exceção são acusadas de agredir ou intencionalmente agredir a outra parte, ficando impossibilitadas de elaborar sua própria narrativa.

Aqueles/as sujeitos/as ao estado de exceção não conseguem narrar sua vivência ou dor, sendo despidos/as de humanidade para se tornar apenas personagens da história de outros/as. Os/as impositores/as, por outro lado, também são atingidos/as pela violência narrativa, posto que vivem como caricaturas de narrativas incompletas e danificadas. Ainda, é possível que as vítimas do estado de exceção tornem-se suas impositoras, reforçando os padrões de violência ao propor conclusões reducionistas do tipo “o mal é somente praticado por pessoas más”.

Nesse sentido, o conflito deixa de ser mera diferença de pontos de vista, posto que está enraizado em um contexto de violência. As narrativas criadas são, na maioria dos casos, de vítimas ou de heróis/heroínas. Vítimas quando o/a narrador/a deslegitima a história do/a outro/a e se coloca em posição de sofrimento; e heróis/heroínas quando caracteriza a outra parte como vilão/vilã, havendo um esforço constante de superação de adversidades. Em ambos os cenários, sucede a desumanização do/a outro/a, com o apagamento de suas emoções, intenções e vivências, ao mesmo tempo em que ocorre a reafirmação da condição de opressão. Conforme Cobb (2013, p. 31, tradução nossa):

Desta perspectiva, conflito é mais do que simples disputa de narrativas, mais do que simples diferenças entre narrativas. É a luta contra a abjeção, contra a exclusão, dentro do estado de exceção. É uma luta para tornar a dor visível num contexto em que a dor dos excluídos não pode ser formulada. É uma luta para criar narrativa em um contexto onde o racismo, como abjeção, é a condição primordial da comunidade, reproduzida pela estrutura, pelas instituições e pelas práticas locais. Dessa forma, a violência narrativa refere-se tanto à ruptura da narrativa pela violência quanto, no contexto do conflito, à institucionalização da exclusão.¹⁴

¹⁴ From this perspective, “conflict” is more than simply contesting narratives, more than simply differences between narratives. It is the struggle against abjection, against exclusion, from within the state of exception. It is

Repetidas por vezes suficientes, essas narrativas sem autoria, formadas pelo contexto de violência estrutural, ocasionam a legitimação e continuação do conflito porque se tornam universais, ou seja, adquirem *status* de realidade que não pode ser questionada.

A transformação do conflito requer, portanto, o elemento ausente no estado de exceção: a reflexão. Em outras palavras, é a criação de narrativas que descrevem dor, violência e violação sem, contudo, legitimá-las e propagá-las. Segundo Cobb (2013), é o caso de Martin Luther King Jr., que situa a opressão como sendo causada pelo medo, podendo ser, logo, combatida mediante amor e fé; de Nelson Mandela, que desloca seu sofrimento do plano individual e o contextualiza como sofrimento da nação, falando sobre a necessidade de união; de Gandhi, que se recusa a participar de ciclos de violência, mas narra a dor vivenciada por milhares; de Hannah Arendt, cujo relato sobre a banalidade do moral desestabiliza o que antes era uma “verdade” imutável, trazendo a possibilidade de reflexões, debates públicos e novas narrativas.

Apesar destes serem exemplos de discursos com impactos globais, é possível relacionar o mesmo raciocínio aos conflitos interpessoais de menor escala. Para a mediação circular-narrativa, essa dinâmica de relatar dor e violência sem desumanizar o/a outro/a, recontextualizando os eventos da história e refletindo sobre seu significado é a fase de desestabilização da narrativa inicial, aspecto discutido no próximo subtópico.

3.2 Sobre a desestabilização da narrativa inicial

A narrativa inicial é o primeiro relato das partes acerca do conflito. Cada um/a conta, de sua perspectiva, os eventos que levaram à ocorrência do problema, a questão central e as consequências, descrevendo tanto sua própria conduta quanto o comportamento do/a outro/a — esta versão vem carregada de emoções, valores morais, interesses, posicionamentos e julgamentos. É comum que, se em sessão conjunta, a primeira pessoa a falar posicione-se como vítima ou como herói/heroína, deslegitimando a subjetividade do/a outro/a (embora de modo inconsciente) e tentando convencer o/a mediador/a a observar a narrativa sob sua perspectiva. Por conseguinte, a parte subsequente tende a, em vez de simplesmente expor sua versão dos fatos, argumentar contra esta descrição. A narrativa inicial estabelece o espaço

a struggle to make pain visible from within a context where the pain of the excluded cannot be formulated. It is a struggle to create narrative in a context where racism, as abjection, is the primordial condition of community, reproduced by structure, by institutions and local practice. In this way, narrative violence refers to both the disruption of narrative by violence and, in the context of conflict, the institutionalization of exclusion.

dentro do qual os/as participantes podem se expressar, cabendo-lhes incorporar tramas, personagens e eventos de modo coerente com este primeiro relato.

Ambos os lados contam uma história de vítima *versus* agressor/a, sendo este um ponto primordial da dinâmica do conflito. A narrativa inicial ostenta um Eu sem falhas ao mesmo tempo que retrata um/a Outro/a¹⁵ como culpado/a pelas consequências negativas do confronto, em um movimento de externalização da responsabilidade (Cobb, 2013). Existe, assim, uma competição pela construção de significados de eventos e da função das personagens.

A narrativa, ainda, possui uma dimensão avaliativa: os valores morais do/a interlocutor/a. Muitas vezes, no conflito, estes valores tornam-se unidimensionais (julgamentos rasos como bom/ruim, certo/errado) e são invocados para, simultaneamente, legitimar o Eu e deslegitimar o/a Outro/a. O processo de (des)legitimação ocorre por meio de acusações e situa a outra parte em um panorama negativo ao mesmo momento que justifica a perspectiva do/a narrador/a. Em resposta, o/a acusado/a nega ou justifica essa posição desfavorável e lança contra-acusações, repetindo o ciclo. Os valores morais em oposição são, então, interdependentes, à medida que cada interlocutor/a constrói a validação de seu discurso por meio da deslegitimação do discurso do/a outro/a (Cobb, 2013).

Essa mecânica de (des)legitimação não representa o exercício reflexivo acerca dos eventos da narrativa. Pelo contrário, reforça posições antagônicas e impede a comunicação, uma vez que inexistente esforço para compreender e para ser compreendido/a. Sob à luz da Teoria do Agir Comunicativo, os/as interlocutores/as seguem uma lógica instrumental, almejando sempre o alcance de seu objetivo particular, logo, abandonam a racionalidade comunicativa, ou seja, suas ações não são orientadas ao entendimento.

Dessa forma, as narrativas conflituosas, com o passar do tempo, perdem complexidade. As histórias, no geral, são compostas por personagens, eventos e enredo — o enredo organiza a linha de eventos em sentido temporal e estabelece a lógica de ação das personagens. Da perspectiva da narrativa, os eventos são estabilizados pela contextualização. Por exemplo, em uma disputa pelo uso do terreno de determinada área florestal, uma parte pode contextualizar a narrativa pela ótica da vantagem econômica da agropecuária, a qual proveria utilidade e produtividade ao espaço; por outro lado, a outra parte pode recontextualizar o mesmo evento pela perspectiva ambiental, alegando que se trata de uma área de rica biodiversidade que necessita ser preservada. O debate é um movimento de

¹⁵ Neste trabalho, os termos “outro” e “outra” estão grafados em minúsculo quando fazem referência à outra parte. Já “Outro” ou “Outra” opõem-se a “Eu”, indicando não apenas “o/a outro/a participante”, mas carregando o contexto de adversariedade, oposição.

reestabilização narrativa, em que os/as interlocutores/as tentam contextualizar um evento e atribuir-lhe significado tanto em sua narrativa particular quanto na do/a outro/a (Cobb, 2013).

A repetição das mesmas histórias, no conflito, consolidam os eventos de maneira que seus significados tornam-se densos e não podem mais serem recontextualizados. Isto é, a narrativa perde complexidade por perder o movimento de reestabilização. Uma narrativa com eventos densos, concretos e estáveis não precisa ser contestada. As partes, então, não conseguem mais recontextualizar eventos na narrativa do/a outro/a e, por conseguinte, param de falar, param de ouvir, param de se comunicar. Ainda segundo Cobb (2013), resta somente os elementos essenciais para estabelecer um resultado negativo, como é o caso da vitimização.

Na mediação circular-narrativa, quando se fala em desestabilização da narrativa inicial, a proposta é trazer maior complexidade aos eventos por meio da (re)contextualização. Contestar eventos ou recontextualizá-los pode levar à alteração da perspectiva sob a qual são construídos; fica enfraquecida, então, a coerência geral da história e, conseqüentemente, o sistema e o sentido da narrativa também mudam.

Essa transformação é desencadeada por pequenas modificações discursivas, como, por exemplo, de “Você nunca me escuta” para “Eu não me sinto compreendido/a”. Neste caso, inclusive, há mudança no papel do/a Outro/a, que sai da posição de acusado/a, e do Eu, que ganha protagonismo perante seus próprios sentimentos.

Como, então, pode a mediação promover a recontextualização narrativa sem cair em ciclos de acusações? Cobb (1993) aponta três estratégias viáveis ao empoderamento das partes, evitando o estímulo aos padrões de deslegitimação: primeira sessão individual, construção de posicionamento positivo e uso de perguntas circulares.

A primeira sessão é o contato inicial das partes com o/a mediador/a e é nesta condição que se forma a narrativa inicial. Para evitar que a explicação das vivências de um/a dos/as participantes seja apenas reflexo do relato do/a outro/a, é interessante que as partes construam sua narrativa inicial individualmente. Dessa maneira, há maior espaço para o/a mediador/a provocar a desestabilização de certos pontos da história, transformando-a, e evitar as dinâmicas de acusações e contra-acusações.

A segunda tática é a utilização de conotações positivas. Na mediação, existem posicionamentos discursivos positivos, que atribuem características e intenções boas ao Eu; e negativos, os quais trazem características e intenções ruins ao/a Outro/a (Cobb, 1993). No conflito, a legitimação da narrativa de uma das partes é feita a partir do posicionamento discursivo positivo, enquanto a deslegitimação da perspectiva do/a outro/a vem com o discurso negativo. Os alvos deste último sofrem para compor posições positivas alternativas

para si. Por isso, é relevante ao/à mediador/a transformar enunciações negativas mediante a construção de conotações positivas. Para ilustrar, Cobb (1993, p. 254, tradução nossa) cita o seguinte diálogo:

Parte: Então ele me disse que queria ficar com a Alice 50% do tempo — e eu sei que ele só está dizendo isso porque quer que eu reduza o valor da pensão alimentícia que solicitei.

Mediador/a: Por que ele iria querer pagar menos?

Parte: Porque ele quer ficar com mais para si mesmo, é por isso!

Mediador/a: Ah, você está sugerindo que ele tem medo do futuro...

Parte: Sim, e eu também!

Mediador/a: OK, esse é um bom começo — por que não fazemos uma lista das coisas, das circunstâncias, que mais assustam cada um de vocês, começando por você.¹⁶

Neste cenário, a formação do posicionamento positivo está na recontextualização da motivação do ex-marido em pedir mais tempo com a filha, passando do “quer ficar com mais [dinheiro] para si” para “tem medo do futuro”. Isso possibilita que a outra parte saia da posição de acusado/a e, por conseguinte, elimina os padrões de conversação adversário/a contra adversário/a.

O terceiro ponto é a utilização de perguntas circulares. Esse tipo de questionamento direcionado aos/às participantes permite a tomada de responsabilidade sem culpabilização, por meio da percepção de interdependência (ambos lados trabalham em conjunto para o surgimento do conflito) e da informação de diferenças. São exemplos de perguntas circulares: “Como o problema começou?”, “O que você tentou fazer para resolvê-lo?”, “Como isso foi interpretado pelo/a outro/a?”, “O que o/a outro/a fez para resolver o problema?”, “Como você interpretou isso?”. Segundo Cobb (1993), tais perguntas devem ser feitas durante a primeira sessão individual, e a narrativa delas advinda pode tanto ser utilizada na formação da síntese inicial quanto no momento anterior à estruturação do acordo.

A conotação positiva e as perguntas circulares podem ser desenvolvidas com a identificação das necessidades das partes. O/A mediador/a aponta sentimentos e interesses de cada um/a, com base em suas enunciações e, assim, traz novas perspectivas à narrativa sem que haja a imposição de determinado discurso. Também é uma forma de quebrar papéis

¹⁶Disputant: Then he told me that he wanted to have Alice 50 percent of the time — and I know that he is just saying that because he wants me to back off the amount of child support that I have requested.

Mediator: Why would he want to pay less money?

Disputant: Because he wants more for himself, that's why!

Mediator: Oh, you are suggesting that he is afraid of the future...

Disputant: Yeah, and so am I!

Mediator: OK, that is a place to begin — why don't we make a list of things, the circumstances, which frighten each of you most, beginning with you.

preestabelecidos (vítima e agressor/a) e oferecer maior complexidade à história dos/as envolvidos/as. O próximo subtópico aborda, então, a identificação das necessidades, a partir do discurso das partes, como ferramenta da desestabilização.

3.3 Sobre a identificação de necessidades como ferramenta de desestabilização

As interações humanas ocorrem dentro de relações. Essas relações são o contexto, o pano de fundo, em que ocorrem as ações e se desenvolve a comunicação. Ao entrarem em contato, os seres humanos expressam suas necessidades e seus interesses por meio, além da linguagem (verbal e não verbal), da manifestação de sentimentos e emoções. No conflito, estes buscam revelar, além do elemento relacional entre as partes, interesses, objetivos almejados e necessidades não atendidas ou ameaçadas.

Em um artigo intitulado *Uma Teoria da Motivação Humana*, Maslow (1943) organiza essas necessidades humanas em hierarquias de prepotência. Sua satisfação implica em motivação para agir de determinada forma, ainda que a teoria da motivação não seja uma teoria do comportamento. Significa dizer que motivação é uma das classe determinantes do comportamento.

Para o Maslow (1943), as necessidades dividem-se em fisiológicas (como homeostase, respiração, comida, água, sono), da segurança (da saúde, da família, do ambiente, contra o desconhecido, etc.), de amor (amor, afeto e pertencimento), de estima (o desejo de força, realização, adequação, de confiança perante o mundo, independência e liberdade) e de autorrealização (variam de pessoa para pessoa).

A pirâmide de Maslow sugere uma escala de prioridades. Outros pesquisadores, como Manfred Max-Neef, Antonio Elizalde e Martin Hopenhayn (2010), conforme apontado por Costa e Costa (2016), defendem, porém, que cada necessidade é tão importante quanto a outra, classificando-as nos subsistemas de necessidade, satisfatores e dos bens. O subsistema das necessidades compreende nove elementos axiológicos e existenciais (subsistência, proteção, afeto, entendimento, participação, ócio, criação, identidade e liberdade); os satisfatores englobam a maneira pela qual a necessidade se manifesta; e o subsistemas dos bens comportam materialidade, trabalho e transformação da natureza.

Independentemente de classificações, é possível notar que os pesquisadores supracitados entram em consenso quanto à conexão das necessidades humanas com o plano subjetivo, emocional ou psíquico de cada indivíduo, com a disponibilidade de recursos e com a interação/ convívio em sociedade. As necessidades, portanto, a todo momento contornam as

relações interpessoais e o contexto comunicacional. Ou seja, para a mediação, identificar ausências ou ameaças a tais fatores (quais necessidades não estão sendo atendidas?) é um mecanismo de aplacar o conflito. Costa e Costa (2016, p. 192) enquadram-na como um “satisfator sinérgico interacional”:

A mediação, nessa concepção, em razão de tratar no plano imediato das necessidades humanas, pode até ser vista como uma técnica potencializadora conduzida pelo mediador que proporcione às partes em conflito, em uma eventual interação comunicativa, a cocriação pelos mediados de um satisfazer sinérgico capaz de fazer frente às suas necessidades em uma situação conflituosa, conforme se reforçará adiante.

As necessidades são decompostas em sentimentos, os quais são componentes subjetivos, e interesses, componentes objetivos. O/A mediador/a, seja por meio da técnica do resumo, da conotação positiva ou das perguntas circulares, identifica tais elementos no discurso do/a mediados/as e confirma se sua interpretação está de acordo com o mundo da vida de cada um/a. Essa também é a proposta da Comunicação Não-Violenta de Rosenberg (2021) ao tratar do reconhecimento da raiz dos sentimentos e das necessidades.

Rosenberg (2019) cita o caso de mediação entre chefes cristãos e chefes muçulmanos de duas tribos no norte da Nigéria. A questão objetiva era a quantidade de pontos de venda em que exibiriam seus produtos no mercado — o conflito, porém, adquiriu grande violência e cerca de cem das quatrocentas pessoas da comunidade haviam perdido a vida. Apesar da tensão entre as partes, dos julgamentos e gritaria durante a sessão, o mediador insistiu em apontar as necessidades identificadas no discurso de cada grupo e fazer com que a outra parte as repetisse, certificando-se de que foram compreendidas. Nas palavras de Rosenberg (2019, p. 135-136):

Estavam todos gritando e não foi fácil recuperar a ordem. Mas nosso treinamento mostra que toda crítica, julgamento e imagens de inimigo são expressões trágicas e até suicidas de necessidades não atendidas. Então, no mundo da mediação, eu lhes empresto minhas habilidades de CNV, fazendo a tradução da imagem de inimigo para a necessidade. Com o senhor que disse “Vocês são uns assassinos”, não foi difícil:

— Chefe, o senhor está expressando uma necessidade de segurança que não está sendo atendida? O senhor precisa de segurança. Desejaria que, independentemente do que estivesse acontecendo, as coisas fossem resolvidas sem violência, certo?

— Sim, é exatamente isso que estou dizendo.

Não foi bem isso que ele dissera, mas as necessidades soam mais verdadeiras que a imagem de inimigo.

Como resultado, em cerca de uma hora, um dos chefes percebeu que se continuassem a se comunicar daquela forma, seria possível resolver o conflito sem violência; era, porém, uma mudança grande demais a ser implementada em um único dia. Marshall Rosenberg, assim, propôs treinar, em momento posterior, pessoas de ambas as tribos a usar a Comunicação Não-Violenta. O treinamento recebeu a manifestação de interesse de vários dos chefes presentes.

Isso serve para ilustrar como a identificação das necessidades provoca a desestabilização de certos pontos da narrativa. Ocorre a recontextualização do papel do/a Eu, provocando-o/a a tomar responsabilidades por suas necessidades (e, logo, por sua participação na construção do conflito), e do/a Outro/a, visto que retira-o/a da personagem de agressor/a, vilão/vilã ou acusado/a e abre espaço para que sua perspectiva seja apreciada.

Quando a narrativa pessoal de ambas as partes entra em contato, existindo comunicação necessária à recontextualização de eventos e papéis, é possível criar uma narrativa compartilhada. Pela Teoria do Agir Comunicativo, é possível perceber essa narrativa compartilhada como criação de um mundo da vida compartilhado, conforme discute-se em seguida.

3.4 Sobre a narrativa compartilhada como mundo da vida compartilhado

A narrativa é produzida por meio de experiências objetivas e subjetivas de sua autora ou autor. Além de ser uma prática linguístico-discursiva contextualizada em um espaço sócio-histórico, engloba a percepção que cada um/a tem de si, dos/as outros/as e da realidade, sendo, pois, um fenômeno mental. Isso porque não só descreve eventos ou condutas, mas atribui-lhes sentido, estando diretamente conectada a um processo de racionalidade o qual fundamenta a tomada de decisões.

Assim também afirma Schabbel (2016, p. 48), segundo a qual “Realidade, verdade, objetividade e subjetividade serão sempre construções, oferecendo ao narrador um processo de tomada de decisão e de sentido que reforça o compartilhamento de informações e de visão de mundo com os outros”. Quando o/a narrador/a relata sua experiência, busca também impactar o/a outro/a de alguma forma por meio do “compartilhamento de informações e de visão de mundo”.

Associando à Teoria do Agir Comunicativo, estudada em capítulo anterior, o/a interlocutor/a, ao enunciar, age estratégica ou comunicativamente, orientando-se por uma racionalidade instrumental ou comunicativa. O próprio ato de narrar é, então, uma ação

fundamentada por uma razão que busca a conquista ou de uma meta particular ou do entendimento mútuo.

Antes da realização do ato existe um processo cognitivo. Dessa forma, a desestabilização da narrativa inicial significa a passagem da racionalidade instrumental para a comunicativa, ainda que as partes não estejam de fato agindo comunicativamente. O agir estratégico, orientado pela racionalidade instrumental, materializa-se em enunciações que buscam convencer e manipular o/a outro/a (no caso, o/a mediador/a) a fim de conquistar um objetivo preestabelecido. É o que ocorre nas caracterizações discursivas de vítima *versus* agressor/a, herói/heroína *versus* vilão/vilã, acusador/a *versus* acusado/a, de forma a deslegitimar a pessoa ante a um/a terceiro/a. A quebra desse padrão, pela recontextualização de eventos e papéis, faz com que o/a interlocutor/a tenha que rever os elementos de sua narrativa. Esse movimento já é, por si só, a aplicação, em plano interno, da razão comunicativa, visto que o/a participante, na tentativa de restabelecer a coerência da narrativa, busca *entender* ocorrências, temas, personagens e suas funções.

Não é plausível afirmar, no entanto, que a prática leva diretamente ao agir comunicativo, pois este sucede dentro do mundo da vida compartilhado. Neste momento, a parte ainda tenta impor seu mundo da vida sobre o do outro/a, utilizando também o agir estratégico para atingir seus interesses. Contudo, a desestabilização de pontos narrativos feita de modo conjunto — e, por extensão, a reiterada aplicação da racionalidade comunicativa para entender-se e entender a história do/a outro/a — origina uma narrativa compartilhada. Esta narrativa, por abranger as vivências (mundos subjetivo, objetivo e social) de ambos os lados, é, na verdade, uma forma de mundo da vida compartilhado.

Ou seja, a narrativa materializa discursivamente o mundo da vida ao descrever o aspecto subjetivo (emoções, sentimentos, pontos de vista, interesses), o objetivo (fatos, eventos, personagens) e o social (cenário, reproduções culturais, normas morais, ordenamento jurídico), embora alguns desses elementos permaneçam implícitos no contexto. A narrativa inicial reflete, logo, o mundo da vida individual e a narrativa compartilhada, o mundo da vida compartilhado.

A ação comunicativa ocorre dentro do mundo da vida compartilhado. Da perspectiva da mediação circular-narrativa, é, portanto, necessária a construção da narrativa compartilhada para que, tendo esta como pano de fundo, as partes possam dialogar de modo colaborativo para elaborar alternativas ao conflito. O acordo surge como consequência deste processo.

Existem, porém, condições para que isto seja possível, como I) interlocução, II) espaço livre de coerções e III) afeto.

A interlocução ocorre quando as partes intercalam-se nos papéis de falante e ouvinte, estando aptas a se comunicar. Significa que, além de estarem em estado lúcido, devem compreender o que o/a outro/a está dizendo. No caso de falantes de línguas distintas, é necessária a presença de tradutor/a ou intérprete para reduzir ao máximo as barreiras linguísticas e explicar diferenças culturais.

A interlocução não é sinônimo de comunicação. Suares (2004) aponta, como propriedade simples da comunicação, que é impossível não se comunicar. A partir do momento que uma pessoa entra em contato com a outra, a comunicação torna-se inevitável. Ainda que não haja troca de palavras nem outra forma de linguagem não verbal, a própria conduta representa uma mensagem. Há, portanto, conforme a autora (Suarez, 2004, p. 117-119) um número limitado de comportamentos possíveis:

I) Aceitar a comunicação. Neste caso, uma ação (um cumprimento, um gesto, uma pergunta) leva a uma resposta do/a interlocutor/a, provocando uma reação daquele/a que iniciou a interação e assim por diante.

II) Rejeitar a comunicação. Seria comunicar que não há vontade/ intenção de iniciar ou manter o diálogo.

III) Desqualificar a comunicação. Este caminho apresenta uma série de possibilidades, tais como contradições, mudança de assunto, frases incompletas, mal-entendidos, entre outros. É a situação do/a interlocutor/a demonstrar desinteresse na conversa ou em continuar a comunicação.

IV) Apresentar um sintoma. O indivíduo comunica, seja por palavras ou condutas, que algo (desmaio, dor de cabeça, impedimentos da fala) impede a comunicação.

V) Negar que há comunicação. É a situação chamada de comunicação esquizofrênica, em que, em resposta a uma ação inicial, o/a locutor/a age de modo incongruente.

Para o desenvolvimento da mediação, inclusive de uma perspectiva jurídica¹⁷, os/as participantes devem aceitar a comunicação. A narrativa compartilhada é construída com o encontro do mundo da vida individual de todos/as os/as envolvidos/as, sendo fundamental que estes/as falem e ouçam, de modo a reformular sua própria narrativa e afetar a do/a outro/a.

A segunda condição é evidenciada por Habermas (1990, 1997a, 1997b, 2011, 2013) ao propor que, para que haja ação comunicativa, as partes devem estar em situação de igualdade

¹⁷ O §2º do art. 2º da Lei 13.140/2015 dispõe que “Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação”.

e livres de coerções. Criar um espaço de verdadeira igualdade em contextos sócio-históricos que ainda colocam grupos em posições minoritárias e, muitas vezes, de vulnerabilidade, é difícil, senão impossível. Somado a isso, a própria relação entre as partes pode determinar níveis hierárquicos, como é o caso, por exemplo, de conflitos trabalhistas envolvendo empregador/a e empregado/a. O requisito proposto diz respeito à organização de um ambiente seguro, onde os/as mediados/as possam dialogar de maneira livre, e à função do/a mediador/a de equilibrar o poder entre as partes.

O que se busca compor é um espaço em que ninguém esteja obrigado/a a participar contra sua vontade. Da mesma forma, não é possível realizar sessões de mediação nas quais um/a dos/as mediados/as esteja sofrendo ameaças de qualquer natureza, repressões ou constrangimentos.

Após a certificação de que a participação dos/as envolvidos/as é livre, há outra questão a ser abordada. A relação de poder (entendido como capacidade de uma pessoa impor sua vontade sobre a outra) existente entre as partes, na maioria das vezes, não é simétrica e pode levar a dinâmicas de dominação/opressão. No entanto, o processo mediativo pode ser aplicado como movimento de resistência contra este cenário, dependendo do papel exercido pelo/a mediador/a. Em entrevista com um/a profissional da área, Cobb (1993, p. 247, tradução nossa) cita: “É porque consigo equilibrar o poder na sessão que [consigo] proteger as mulheres da autoridade de seus maridos”¹⁸.

Ao notar desequilíbrios de poder e sinais de coerção, o/a mediador/a deve atuar para balancear a relação. Na prática, significa dar voz àquele/a que enfrenta dificuldades para se expressar e ser ouvido/a, estabelecendo a vez de fala de cada um/a e repetindo as palavras para garantir que foram compreendidas. Idealmente, as dinâmicas de dominação seriam eliminadas pelo/a mediador/a e as partes comunicariam-se em estado de igualdade. Porém, ainda que na realidade isso não ocorra, é um ideal em direção ao qual os/as profissionais podem se orientar. A mediação é um procedimento aplicável para redução das desigualdades de poder porque ensina ambos os lados a falar e a ouvir, de modo que a resolução do conflito traz também uma transformação na relação interpessoal.

E a relação interpessoal é a terceira condição para o sucesso da construção da narrativa compartilhada — é necessário que haja afeto. O afeto não é, neste contexto, carinho, amizade ou amor, mas sim o ato de afetar e deixar-se afetar pela história da outra parte. Relaciona-se

¹⁸ It is because I can balance power in the session that [I'm able] to protect women from the authority of their husbands.

com o conceito de alteridade, à medida que reconhece a existência do/a outro/a como diferente e dotada de humanidade, a partir do exercício da empatia.

Para desestabilizar a narrativa inicial, o/a narrador/a deve olhar para o/a outro/a não como personagem, mas como autor/a de sua própria história, com suas vivências, perspectivas e valores particulares. A validação concede à narrativa diversa o potencial de afeto. Em outras palavras, é permitir-se perceber que “a sua dor (a sua narrativa) me afeta”.

Cobb (2013) menciona um projeto em Ruanda que, embora não fosse seu objetivo principal, obteve sucesso em transformar as interações entre grupos. *Duhozanye* (“consolar umas às outras”) é uma comunidade criada por mulheres hutus e tutsis para lamentar as mortes advindas do conflito; em momento posterior, passou a ser um ambiente de solução aos problemas de abrigo e comida para mulheres e crianças órfãs. O luto coletivo e o trabalho conjunto (por exemplo, reconstruir casas, criar escolas e lutar contra tabus de subir em uma escada de saia ou de usar calças em público) possibilitaram a percepção da dor da outra como vivência compartilhada. Houve, desse modo, a desestabilização dos relatos de vitimização e a construção de uma narrativa que concilia ambos grupos hutu e tutsi.

O afeto como afetar e ser afetado pela narrativa do/a outro/a pode advir de sentimentos de carinho, amor ou amizade; de comoção causada pela história; de empatia pela outra pessoa; do compartilhamento de vivências; e até mesmo da compreensão (racional) de que o comportamento da outra parte causa impactos positivos ou negativos. Deve existir uma força que permita que as identidades sejam reinventadas, a fim de quebrar papéis de acusador/a e acusado/a. Essa força, porém, nem sempre é decorrente da mediação, como foi o caso da comunidade *Duhozanye*.

Não há como desestabilizar a narrativa inicial se um/a dos/as participantes (ou ambos/as) não permitir ser afetado/a pelo/a outro/a. Em vista disso, existem casos nos quais o modelo circular-narrativo não é o mais adequado. Por exemplo, situações em que está ausente a questão relacional, ou seja, não há expectativa, necessidade nem vantagem de se continuar o relacionamento entre as partes. Schabbel (2016) cita, também, limitação de tempo, temática central do conflito e facilidade de negociação das partes em que a mediação cumpre uma formalidade — para a autora, o modelo negocial traz resultados mais produtivos.

A interlocução, o espaço livre de coerções e o afeto são, pois, condições para que a mediação seja ferramenta de construção do mundo da vida compartilhado, uma vez que estes fatores (re)formulam o vínculo entre mediandos/as e, desta maneira, viabilizam o processo de reflexão acerca de pontos narrativos controversos. O ato de refletir (e, por extensão, questionar e repensar) provoca, por sua vez, a passagem da racionalidade instrumental para a

comunicativa. Ainda que, neste momento, a ação comunicativa não se materialize no discurso das partes, o procedimento de desestabilização de eventos e papéis permite a construção da narrativa compartilhada, a qual corresponde ao mundo da vida compartilhado proposto por Jürgen Habermas.

Antes da formação do mundo da vida compartilhado, contudo, os/as interlocutores/as comunicam-se a partir de seu mundo da vida individual. Ou seja, as fontes de interpretação de cada um/a estão estruturadas em aspectos subjetivos, objetivos e sociais diferentes, ocasionando falhas de entendimento. Além disso, outro fator que prejudica o desenvolvimento adequado da mediação circular-narrativa é o desequilíbrio de poder. Nesse sentido, o papel do/a mediador/a é o recurso disponível para contornar tais obstáculos na comunicação, sendo, pois, relevante ponderar quais os limites de sua atuação, sendo esse o assunto do subtópico 3.5.

3.5 Sobre o papel do/a mediador/a

A literatura¹⁹, de modo geral, resume o papel do/a mediador/a como de facilitador/a da comunicação. A mediação intervém principalmente no aspecto emocional dos/as participantes e propicia aprendizados que auxiliam em suas formações como cidadãos e cidadãs responsáveis por seus atos e consequências, ressaltando o impacto das próprias escolhas, a valorização da pessoa humana, a cooperação e a tolerância (Vitale, 2018). Isso ocorre porque a formação de um acordo adequado, viável e duradouro (ou, em alguns casos, a formação de qualquer acordo) requer o comprometimento dos/as envolvidos/as, a quebra de preconceitos e estereótipos (isto é, a desestabilização da narrativa inicial) e a tomada de ações.

Surgem, neste contexto, perspectivas diversas quanto aos limites de atuação do/a mediador/a. Segundo Munhoz (2015, p. 124), “Em tese, o mediador não julga, não supõe, não opina, não decide, não propõe; ele atua para encontrar o hiato que existe entre as partes em conflito, muito embora esteja ele sempre em um exercício constante de construção de sentido”. O processo de construção de sentido, por sua vez, decorre da interação parte-mediador/a. O/A profissional age como intérprete da narrativa de cada particular, sendo possível e comum que a interpretação não corresponda de modo exato àquilo que a pessoa tentou dizer. O “significado” é construído, exposto, corrigido ou confirmado e, se oportuno, reconstruído durante todo o processo.

¹⁹ Apresentada neste trabalho na introdução.

Conforme tal entendimento, não é uma atuação crítica por parte do/a mediador/a, mas sim uma interpretação neutra, com o controle do juízo de valor para melhor apuração da intenção dos/as interlocutores/as. Esse tipo de atuação neutra é, no entanto, viável durante a mediação?

Munhoz (2016) defende que, apesar de existir a tendência de avaliar situações e enunciados de modo crítico, o/a intérprete deve agir performativamente sem tomar posição, considerando se o que foi dito é lúcido ou não, se é decifrável ou não. Essa neutralidade é questionada, posto que compreender razões implica em um exercício de julgamento com base nas verdades internas de quem interpreta. No entanto, a autora traz como argumento a possibilidade do contato com diferenças culturais e históricas educar o/a intérprete para entender expressões simbólicas sem se posicionar. A proposta não é, pois, um/a observador/a idealmente neutro/a, mas alguém apto/a a apreciar diversidade de pensamentos sem inserir juízos de valor sobre a interpretação.

A fim de que a mediação seja bem desenvolvida, é necessário tanto a capacitação por parte do/a mediador/a, quanto da colaboração das partes em um ambiente livre de elementos coercitivos. Desse modo, Wottrich (2022) defende ser responsabilidade do/a mediador/a assistir o grupo na formação e manutenção de um espaço seguro, no qual as partes possam se expressar de modo honesto e respeitoso acerca de suas necessidades e, dessa maneira, afirma: "O mediador trabalha como um intérprete das dores, das mágoas, do abalo que aquele conflito gerou nos envolvidos" (Wottrich, 2022, p. 48). Cabe, aqui, destacar não apenas dores, mágoas e abalos, mas também sensações não necessariamente negativas, como gratidão, preocupação com o/a outro/a, valorização, vontade de ser valorizado/a e afins. Essas e tantas outras emoções demonstram as necessidades de cada um/a, seus interesses e sentimentos. Na mesma lógica, dispõe Vitale (2018, p. 55, acréscimo nosso):

[O/A mediador/a] É também responsável por permitir que as partes compreendam a si mesmas, e através de uma escuta produtiva, reconheçam, compreendam e estabeleçam hierarquia de seus interesses próprios e necessidades. Assim, será possível gerar opções que permitam chegar a um acordo justo, implementável e durável.

Para que as necessidades dos/as interlocutores/as sejam, de fato, sintetizadas pelo/a mediador/a de modo adequado, o/a profissional deve estar capacitado/a a escutar ativamente, identificar sentimentos, interesses e pontos em comum a partir do discurso das partes, resumi-los de maneira coerente e garantir a ordem durante as sessões. Assim, Wottrich (2022) aponta como características de um/a mediador/a eficaz: capacidades de escuta ativa, de entrar

na relação, de propor ideias, de não dramatizar; arte de resumir a situação; aptidão para ressaltar aspectos positivos; visualização de alternativas; abertura às diferenças culturais; perseverança; e autenticidade. Tais competências são desenvolvidas nos cursos de formação de mediadores/as do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Para mais, existe um Código de Ética (Anexo III da Resolução 125/2010 do CNJ) a ser seguido, o qual pontua como princípios fundamentais para a atuação do/a mediadora/a, em seu art. 1º, a confidencialidade, a decisão informada, a competência, a imparcialidade, a independência e a autonomia, o respeito à ordem pública e às leis vigentes, o empoderamento e a validação.

Isto posto, Munhoz (2015) aprofunda o estudo acerca das funções do/a mediador/a ao relacioná-las com as características das interações no mundo da vida.

Como já visto, o mundo da vida refere-se à experiência individual e é estruturado em objetivo, social e subjetivo. O entendimento sobre um fato, ligado ao mundo objetivo, depende do processo de reprodução cultural; o entendimento de uma norma, do mundo social, depende do processo de integração social; e o entendimento acerca de uma vivência, referente ao mundo subjetivo, depende da linguagem do/a interlocutor/a. Como cada pessoa alude ao seu mundo da vida ao falar e o utiliza como fonte de interpretação ao ouvir, durante a interação, sucedem falhas em um ou mais destes fatores. Neste caso, os/as participantes (não necessariamente as partes em conflito) podem assumir determinados papéis hermenêuticos para reconstruir essas fontes. No que diz respeito a esta atuação, o/a tradutor/a reestabelece o consenso quanto à reprodução cultural, o/a intérprete age nos equívocos de regras de convívio e o/a analista cuida da parte da socialização do sujeito (Munhoz, 2015).

No caso da mediação, o/a profissional pode agir como tradutor/a, intérprete e/ou analista, identificando quais dos três conceitos do mundo da vida falharam como fontes e auxiliando as partes a reelaborarem suas leituras pessoais. Para Munhoz (2015, p. 93), a principal função do/a mediador/a é, porém, a de intérprete:

Depositamos especial atenção ao intérprete que é quem apoia os sujeitos a reelaborarem suas leituras pessoais de forma a alcançarem o entendimento. Aplicando essas proposições habermasianas ao nosso objeto de estudo, o entendimento dos sujeitos que estão participando de uma mediação de conflitos está comprometido porque eles não chegam a um acordo sobre a compreensão de certa situação, entrando em uma disputa. O mediador precisa alcançar uma oportunidade de colocá-los novamente em diálogo, e, para tanto, age para ajudá-los a reelaborarem suas leituras pessoais, superando o conflito. Este é o embasamento teórico para a nossa hipótese de compreender que o mediador de conflitos age como um intérprete.

Sob essa concepção, o conflito sobrevém de divergências de interpretações sobre uma mesma situação. Cada um/a dos/as participantes interpreta determinada ocorrência de sua maneira particular, com base em sua condição pessoal e nos limites de suas vivências. O/A intérprete, então, busca um modo de falar que seja aplicável à situação em questão, que reflita construtivamente os sentimentos e as intenções dos indivíduos e que faça sentido para ambos. A interpretação adequada não é definida por critérios universais, mas adaptável e fundamentada pelo mundo da vida das partes.

Existe o risco de falha do entendimento racionalmente motivado — é o que Habermas (2011) chama de comunicação sistematicamente distorcida. Pode acontecer de enunciados serem distorcidos ante a três elementos pré-linguísticos: os esquemas categoriais da inteligência operativa (apresentados por Jean Piaget), as estruturas do inconsciente (de Sigmund Freud) e as regras gerativas da competência linguística (de Noam Chomsky).

O primeiro fator está relacionado com o desenvolvimento cognitivo da pessoa, uma vez que as categorias de substância, causalidade, espaço e tempo já estão constituídas antes da criança manifestar a fala. O segundo diz respeito aos estudos de Sigmund Freud quanto ao “[...] conjunto de significantes anteriores à consciência e à linguagem, que se deixam entrever ocasionalmente por seu aparecimento repentino no mundo público” (Durão; Durão, 2012, p. 28). Por último, as regras gerativas da competência linguística são um produto das pesquisas de Noam Chomsky, as quais trouxeram um modelo de gramática (finito) para explicar de que forma a criatividade humana pode gerar uma quantidade infinita de frases.

Habermas (2011) baseia-se nesses estudos para abordar as patologias da linguagem. Tais patologias são provocadas por neuroses ou ideologias e fazem com que os enunciados da pessoa afetada (ou grupo afetado) perca coerência perante os demais ou perante a sociedade. A incompreensão é tamanha que os/as próprios/as envolvidos/as não são capazes de perceber as falhas na comunicação (Durão; Durão, 2012). Neste caso, os símbolos linguísticos empregados pelo/a sujeito/a desviam-se das regras da comunicação pública, adquirindo um significado particular ao/à interlocutor/a. Não é exatamente o caso dos conflitos abordados pela mediação circular-narrativa, pois os obstáculos da comunicação não advém, na maioria das situações, de uma patologia da linguagem, mas dos posicionamentos de acusado/a e acusador/a, de herói/heroína e vilão/vilã.

Durão e Durão (2012, p. 30) afirmam, contudo, que “Habermas concorda com a hermenêutica no que se refere à ideia de que os mal-entendidos só podem ser esclarecidos na comunicação a partir da atitude de participante envolvido e jamais como resultado de uma atitude objetivista de terceira pessoa do observador neutro”. Este ponto é bastante interessante

para o presente trabalho, visto que questiona o posicionamento de observadora neutra da terceira pessoa.

Já Munhoz (2015) utiliza os conceitos de comunicação sistematicamente distorcida para conceber a mediação como uma “prática reflexiva”. O/A mediador/a cumpre seu papel ao orientar as partes a reelaborarem suas interpretações pessoais, refletindo sobre situações passadas e atuais e tomando responsabilidade por seus atos. Fala-se, assim, de reflexão, centrada na alteridade, e imputabilidade.

A alteridade é a “[...] habilidade humana de um sujeito encontrar-se como o outro” (Munhoz, 2015, p. 110). O objetivo do/a mediador/a é afastar a noção de disputa e possibilitar a inclusão do/a outro/a, fazendo com que os mediados superem o sentimento de repulsa ou antagonismo pela outra parte, reflitam sobre a reciprocidade e, desse modo, abram espaço para compreender a perspectiva diversa.

A imputabilidade dos/as mediados/as serve como limite ao/à mediador/a. Para Munhoz (2015), a carga de responsabilidade da participação da pessoa (imputabilidade) é essencial para a construção da confiança entre os envolvidos/as e para a integração social.

Cobbe e Rifkin (1991) trazem outra perspectiva acerca do papel do/a mediador/a, reconstruindo o significado de neutralidade para a mediação. Para as autoras, a neutralidade é, ao mesmo tempo, transparente e opaca: transparente porque é executada com base em presunções comumente aceitas sobre conflito e poder; e opaca por conta da dificuldade de pensar e questionar a prática da neutralidade dentro desta concepção já estabelecida.

Em entrevista com mediadores/as, Cobb e Rifkin (1991) constataram que a neutralidade está conectada aos conceitos de justiça, poder e ideologia. Durante as sessões, os/as profissionais afirmam ter exercido neutralidade ao equilibrar as relações de poder entre os/as participantes, notando que uma das partes forçava sua vontade sobre a outra. Para Cobb e Rifkin (1991, p. 40-41, tradução nossa):

A justiça é entregue quando o poder é equilibrado; o poder é equilibrado quando interesses ocultos são descobertos; interesses ocultos podem levar à injustiça; praticantes falam sobre neutralidade como necessária à promoção da justiça processual, à gestão dos desequilíbrios de *poder* e à repressão à *ideologia*. Assim, neutralidade, ideologia, poder e justiça funcionam como uma unidade discursiva.²⁰

²⁰ Justice is served if power is balanced; power is balanced if hidden interests are uncovered; hidden interests can lead to injustice; practitioners speak of neutrality as necessary to the promotion of procedural justice, the management of *power* imbalances and the avoidance of *ideology*. Thus neutrality, ideology, power, and justice function as a discursive unity.

A concepção de neutralidade como necessária para justiça procedimental (justiça como resultado da correta aplicação das normas), gestão de desequilíbrios de poder e evitação da ideologia não condiz com o objetivo da mediação circular-narrativa de transformação do conflito, posto que não considera as formas de dominação emergentes da narrativa inicial e como o discurso do/a mediador/a pode sustentá-las ou desconstruí-las.

Para Cobb e Rifkin (1991), neutralidade é uma prática discursiva que pode obscurecer as dinâmicas de poder na mediação e força mediadores/as a negar seu papel na construção e transformação dos conflitos. Nesse contexto, pode ser entendida como imparcialidade ou como equidistância.

Neutralidade como imparcialidade implica a ausência de valores, sentimentos ou interesses pessoais, buscando separá-los do processo de mediação. Assim, a parcialidade²¹ do/a profissional é tida como uma característica psicológica negativa, a qual deve ser evitada. Já neutralidade como equidistância significa equilibrar as relações de poder a fim de que nenhuma das partes esteja sendo favorecida ou desfavorecida.

Cobb e Rifkin (1991) afirmam que se os/as mediadores/as são imparciais, não podem ser equidistantes. Equidistância requer a manutenção de desequilíbrios de poder durante as sessões, posto que os/as mediadores/as, ao perceber a dominação de uma narrativa sobre a outra, procuram representar os interesses do/a mediando/a em situação desfavorável. A imparcialidade, então, é garantia que os interesses e as necessidades de ambas as partes serão representados.

Os interesses podem motivar formas de dominação — retomando a Teoria do Agir Comunicativo, são as metas individuais que propiciam a racionalidade instrumental, a qual, quando materializada no agir estratégico, fundamenta (não se restringindo a, mas incluindo também) discursos coercitivos. Isto posto, segundo Cobb e Rifkin (1991), a ideologia é vista, no processo mediativo, como aquilo que mascara mecanismos de dominação e coerção. Dessa maneira, a mediação considera que os reais interesses estão escondidos e que as partes podem demonstrar falsos interesses. A neutralidade (como imparcialidade) requer, então, que os/as mediadores/as tenham em mente interesses “escondidos” das partes para equilibrar as relações de poder, evitar ideologias e promover a justiça.

O problema não é a identificação de interesses e sentimentos que não foram expressos de maneira clara pelos/as participantes, mas a forma que o/a mediador/a realiza esse processo. O foco excessivo na esfera intrapsíquica (a procura por necessidades “escondidas”) provoca

²¹ Sara Cobb usa a palavra *bias*, que é comumente traduzida para “preconceito”. Para evitar a conotação negativa da palavra “preconceito”, optou-se, neste trabalho, pelo termo “parcialidade”.

uma desatenção ao discurso em si e, por conseguinte, leva o/a profissional a instituir uma das histórias como dominantes, baseando-se nela para formular perguntas e resumos.

A identificação das necessidades das partes funciona como ferramenta de desestabilização de pontos narrativos quando utilizada de modo estratégico e entendida como prática discursiva. Ocorre que, na maioria dos casos²², a primeira pessoa a falar durante a sessão de mediação estabelece a narrativa dominante, restando à outra parte a estruturação de seu relato como defesa ou justificativa. É a formação da dinâmica de acusador/a e acusado/a. Para romper tal movimento e provocar a desestabilização narrativa, o/a mediador/a precisa legitimar o discurso do/a segundo/a participante (Cobb; Rifkin, 1991). Esse exercício, por sua vez, é constante durante todo o processo de mediação, tendo em mente a possibilidade da narrativa dominante pertencer ora a um/a mediado/a ora a outro/a. Ou seja, a neutralidade do/a profissional é, então, equidistância.

Com essa concepção de neutralidade, ideologia deixa de ser também uma configuração oculta. Cobb e Rifkin (1991) defendem, assim, a ideologia como processo discursivo, o qual pode ser utilizado para constituir descrições dominantes de mundo. Nas palavras das autoras, “[...] podemos reformular a ideologia na mediação para abranger aquelas práticas discursivas que privilegiam uma história em detrimento de outra, que legitimam um/a interlocutor/a em detrimento de outro/a, que reduzem o acesso de qualquer interlocutor/a ao processo de narrativa”²³ (Cobb; Rifkin, 1991, p. 51, tradução nossa).

O papel do/a mediador/a neutra deixa de ser, portanto, apenas de facilitador/a da comunicação e passa a ser de integrante ativo/a do processo, atuando na construção e na transformação do conflito. Ainda, como profissional, cabe-lhe desestabilizar pontos narrativos que legitimam uma parte enquanto deslegitimam a outra. Ademais, as evidências empíricas coletadas por Cobb e Rifkin (1991) mostram que o direcionamento ativo e a participação de mediadores/as para, em conjunto com os/as participantes, construir e definir o conflito, bem como gerar soluções, são fatores de mediações bem-sucedidas.

O desafio de colocar o/a mediador/a como participante ativo/a do processo é evitar que seus próprios juízos de valor e interesses tornem-se mecanismos de dominação e opressão. Nesse contexto, a proposta é a prática da Teoria do Agir Comunicativo.

A narrativa inicial de ambas as partes reflete seu mundo da vida individual. A desestabilização de eventos e papéis, realizada pelo/a mediador/a, propicia, além da mudança

²² Em 24 dos 30 casos analisados por Cobb e Rifkin (1991), o acordo final foi produzido a partir da narrativa inicial.

²³ [...] we can recast ideology in mediation to encompass those discursive practices that privilege one story over another, that legitimize one speaker over another, that reduce any speaker's access to the storytelling process.

das dinâmicas de poder, a passagem da racionalidade instrumental para a comunicativa, conforme já discutido. Não se ignora o fato de tanto os/as mediandos/as quanto o/a mediador/a possuírem interesses e objetivos particulares e, logicamente, agirem de forma estratégica para alcançá-los.

A proposta é que, durante as sessões de mediação, a narrativa, isto é, o discurso, seja fundamentada pela racionalidade comunicativa. Significa que todos/as os/as participantes comunicam-se para que possam ser compreendidos/as e para que possam compreender o/a outro/a. O/A profissional, inclusive, pode nortear-se pelo uso da razão comunicativa, em contraste com a instrumental. Tal exercício da racionalidade não constitui uma tentativa de homogeneização das histórias, da subjetividade e das vivências, mas reflete um processo de reflexão e questionamento de enunciações. Neste caso, o consenso (ou o acordo final) não é em si a meta, diferentemente da visão de Jürgen Habermas, mas o ideal em direção ao qual as pessoas podem se orientar. No momento, não se discute a viabilidade da concepção habermasiana do entendimento — a Teoria do Agir Comunicativo é utilizada para guiar a desestabilização narrativa e a construção de soluções que façam sentido para ambas as partes. Com isso, abre-se espaço para a formação de uma narrativa compartilhada, a qual engloba aspectos do mundo da vida de todos/as os envolvidos/as.

CONCLUSÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso discorreu sobre a mediação — em específico sobre o modelo circular-narrativo — como prática discursiva, relacionando-a à Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, bem como suscitou algumas reflexões acerca da construção da narrativa compartilhada e do papel do/a mediador/a nesse processo. Unir pesquisas linguísticas ao campo jurídico ultrapassa o aspecto de atividade interdisciplinar, abrindo espaço para a compreendê-lo (e, assim, aprofundar seus estudos) como conduta humana, e não somente pela correspondência normativa. Isso porque a linguagem não é mero instrumento do/a operador/a do Direito, mas é a forma pela qual a realidade é construída.

À vista disso, o estudo objetivou fundamentar a mediação circular-narrativa a partir da teoria habermasiana e, dessa forma, pensar como é construída a narrativa compartilhada. Houve a expectativa de que esse movimento levasse à elaboração de estratégias ou técnicas de comunicação a serem utilizadas pelo/a mediador/a ou pelas partes.

Nesse sentido, entendeu-se que, de acordo com Jürgen Habermas, as normas morais são validadas discursivamente em um procedimento comunicativo. Para tanto, é necessário que os/as interlocutores/as enunciem com base no mundo da vida, isto é, estando em estado de igualdade, livre de coerções e não submissos aos sistemas poder e dinheiro. Além disso, devem agir comunicativamente, com fundamento na razão comunicativa, orientando-se ao entendimento mútuo. Desse modo, o discurso passa por um processo de universalização por meio da discussão acerca de pretensões de validade questionadas pelas partes.

A mediação, por sua vez, propõe o diálogo entre os/as participantes, visando à formação de um acordo final, como método de resolução de disputas. A revisão da literatura indicou ser esta uma alternativa à ação judiciária tradicional, possuindo também o potencial de responder a problemática da hiperjudicialização da sociedade e do aumento das demandas ao Poder Judiciário. Contudo, constatou-se que a hiperjudicialização é o resultado de um processo histórico-social, e essa percepção de ser “problema” vem da atual necessidade de um método de transformação de conflitos, e não de um sistema de proferimento de sentenças. Persiste, porém, uma “cultura de sentença”, na qual o acesso ao Judiciário é visto como exercício da cidadania e, portanto, qualquer aspecto do cotidiano pode ser objeto de apreciação.

A resposta para esse cenário não vem, pois, da instituição de processos mais céleres, mas pela consideração de que o conhecimento jurídico não pode solucionar todos os aspectos do conflito e de que, por conseguinte, é indispensável que as partes tomem protagonismo para

promover mudanças na situação de confronto. Esta pesquisa defende, nesse contexto, a mediação como estratégia de transformação de conflitos sob a condição de que promova o empoderamento dos/as mediandos/as e trabalhe, durante suas sessões, as questões relacionais.

A mediação circular-narrativa segue essa proposta, trazendo o empoderamento como retomada de autoria da própria narrativa e saída do estado de exceção. Ocorre que a narrativa pode originar e difundir violência e violação ao legitimar o discurso de determinado grupo social (ou de determinada pessoa) enquanto deslegitima o do/a outro/a. Formam-se dinâmicas de dominação, nas quais uma parte, ainda que de forma inconsciente, coloca-se como vítima, herói/heroína ou acusador/a, aprisionando a outra em uma caracterização de opressor/a, vilão/vilã ou acusado/a — o que origina o estado de exceção.

A transformação do conflito parte, então, da desestabilização desse relato (o qual, na maioria dos casos, é a primeira narrativa exposta ao/à mediador/a e, logo, chamada de narrativa inicial), de modo a ocasionar questionamentos e reflexões acerca de eventos da história e papéis de personagens. Provocar instabilidade na lógica narrativa permite que a perspectiva do/a outro/a seja incluída (ou ao menos considerada), produzindo, por fim, uma narrativa compartilhada.

O presente trabalho cogitou inicialmente, como hipótese, que a desestabilização da narrativa inicial marca a passagem da racionalidade instrumental para a comunicativa, possibilitando que as partes ajam comunicativamente. Seguindo essa lógica, a narrativa compartilhada é formada, pois, a partir do agir comunicativo. A pesquisa apontou, entretanto, alguns equívocos nessa proposição. Defende-se que exista uma transição da razão instrumental para a comunicativa, posto que as reflexões e os questionamentos levantados pelo/a mediador/a durante a etapa de desestabilização narrativa necessitam da racionalidade comunicativa para retomar a coerência do relato. Esse movimento é, no entanto, interno, baseando-se no mundo da vida particular de cada um/a.

Ao comunicarem-se com os/as demais interlocutores/as, as partes agem estrategicamente para defender seus interesses. A construção da narrativa compartilhada, portanto, não é produto da ação comunicativa, e sim uma representação do mundo da vida compartilhado entre os/as participantes. Isso porque o agir comunicativo pressupõe uma situação ideal de fala, a qual não ocorre durante as sessões de mediação; porém, a reformulação dos relatos, incorporando elementos da narrativa de ambos os lados, traz à tona aspectos subjetivos, objetivos e sociais dos/as envolvidos/as, os quais são os pilares do mundo da vida. Foram reconhecidos, dessa maneira, fatores em comum entre a narrativa compartilhada e o mundo da vida habermasiano.

Para que haja essa (re)formulação da narrativa, foram propostos três condições: I) interlocução; II) espaço livre de coerções; e III) afeto. A interlocução decorre da alternância dos/as participantes entre os papéis de falante e ouvinte, sendo imprescindível que aceitem a comunicação, estejam em estado lúcido e compreendam o que o/a outro/a está dizendo. Já o espaço livre de coerções implica, além da participação voluntária das partes, a criação de um ambiente no qual os/as mediandos/as possam dialogar de maneira livre e segura, cabendo ao/à mediador/a equilibrar, na medida do possível, as relações de poder. E o afeto, por sua vez, é o ato de afetar e ser afetado pela narrativa da outra parte, é a percepção de que “a sua dor (a sua narrativa) me afeta”. Dessa maneira, possibilita-se que identidades (tanto a do/a Eu quanto a do/a Outro/a) sejam reinventadas, quebrando a dinâmica de acusador/a e acusado/a. Essa força de ruptura pode advir de sentimentos de carinho, amor ou amizade; de comoção causada pela história; de empatia pela outra pessoa; do compartilhamento de vivências; ou da compreensão (racional) de que o comportamento da outra parte causa impactos positivos ou negativos.

Isso posto, esperava-se, como resultado, a identificação de técnicas ou estratégias de comunicação viáveis ao/à mediador/a e ao/às mediandos/as. No entanto, o estudo de publicações de Sara Cobb, autora do método circular-narrativo, suscitou reflexões acerca do papel do/a profissional da mediação e, em específico, da questão da neutralidade. Tendo em mente as relações de poder entre as partes, que são caracterizadas pela dominação de uma narrativa sobre a outra, a concepção da neutralidade do/a mediador/a como sinônimo de imparcialidade levaria à continuação das dinâmicas acusador/a contra acusado/a. Nesse contexto, torna-se pouco viável que a perspectiva do/a outro/a seja de fato apreciada.

O que se sugere é, então, a associação de neutralidade como equidistância. O/A mediador/a deve, assim, agir, orientado/a pela razão comunicativa, como integrante ativo/a do processo, desestabilizando as enunciações que legitimam a narrativa de uma das partes enquanto deslegitimam a do/a outro/a. O obstáculo à tal prática é evitar que os juízos de valor, interesses e opiniões pessoais do/a profissional tornem-se mecanismos de dominação e opressão. Por conta disso, é essencial que a análise feita durante a mediação não tenha foco excessivo na esfera intrapsíquica, de modo a procurar necessidades “escondidas”, mas sim no próprio discurso das partes. A atenção ao discurso permite ao/à mediador/a identificar quando e qual dos relatos é estabelecido como narrativa dominante e, dessa forma, provocar a desestabilização para que a perspectiva do/a outro/a participante possa ser incluída. Esse movimento ocorre durante todo o processo de mediação, ora em relação a um lado, ora em relação ao outro.

Este trabalho trouxe, por fim, algumas reflexões acerca da construção narrativa proposta, resultando também em considerações sobre o papel do/a mediador/a. Como fundamentação teórica, foi mobilizada a Teoria da Ação Comunicativa, de Jürgen Habermas. Constatou-se, porém, carência de pesquisas que analisem a mediação pela perspectiva discursiva, sobretudo a mediação circular-narrativa. Embora esse modelo tenha sido desenvolvido a partir, entre outros, de estudos em linguagem, falta compará-lo com a realidade brasileira. Ou seja, é relevante explorar, neste contexto, como as peculiaridades históricas, sociais, culturais e linguísticas impactam a construção da narrativa e, por conseguinte, a transformação do conflito. Resta, ademais, comprovar os resultados práticos da implementação desse modelo de mediação.

REFERÊNCIAS

ARENDDT, Hannah. *Origens do totalitarismo*. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

BERTOLLA, Luana Michalski de Almeida. *Os métodos consensuais de resolução de conflitos: instrumentos de democratização sob a ótica da teoria da ação comunicativa*. 2018. 119 fls. Dissertação (Mestrado em Direito Negocial) – Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2018. Disponível em: https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UEL_c40c41daf2ec2a7353ec012b7c183b6e. Acesso em: 14 ago. 2025.

BETTINE, Marco. *A Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas: bases conceituais*. São Paulo: Edições EACH, 2021. *E-book*. Disponível em: <https://www.livrosabertos.abcd.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/book/587>. Acesso em: 27 jun. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 18 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 18 ago. 2025.

BRASIL. Ministério da Educação. Resolução nº 5, de 17 de dezembro de 2018. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências. Disponível em: https://www.gov.br/mec/pt-br/cne/pdf/resolucoes-do-cne/ces/2018/rces005_18.pdf. Acesso em: 02 maio 2026.

CAMPOS, Jefferson Gustavo dos Santos. *O exercício de montagem do estado da arte de um corpus em chamadas a partir dos estudos discursivos foucaultianos*. Trama, Marechal Cândido Rondon, v. 18, n. 44, p. 36–49, 2023. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/trama/article/view/29573>. Acesso em: 11 ago. 2025.

CAMPOS, Jefferson Gustavo dos Santos; SILVEIRA, Juliana da; SANTOS, Elaine de Moraes. (In)Disposições ético-afetivas na mobilização do conceito de lugar de fala em espaços enunciativos informatizados. *Traços de Linguagem - Revista de Estudos Linguísticos*, [S. l.], v. 7, n. 2, nov./2023. Disponível em: <https://periodicos.unemat.br/index.php/tracos/article/view/11990>. Acesso em: 14 abr. 2026.

CARVALHO, Maria Cecília Maringoni de. Verdade e Pragmática: sobre as teorias de Strawson e Habermas. *Reflexão*, v. 16, n. 46, 1990. Disponível em: <https://seer.sis.puc-campinas.edu.br/reflexao/article/view/11349>. Acesso em: 15 jul. 2025.

CASTRO, Maíra Lopes de. *Teoria do agir comunicativo e meios adequados de resolução do conflito: uma avaliação dos centros judiciários de solução de conflito e cidadania do Tribunal*

de Justiça do Estado do Maranhão na perspectiva do Jurisdicionado. 2019. 145 fls. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Direito/CCSO) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2019. Disponível em: <https://tedebc.ufma.br/jspui/handle/tede/2930>. Acesso em: 13 ago. 2025.

COBB, Sara; RIFKIN, Janet. Practice and Paradox: Deconstructing Neutrality in Mediation. *Law & Social Inquiry*, v. 16, n. 1, p. 35–62, 1991. JSTOR, Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/828547>. Acesso em: 30 abr. 2026.

COBB, Sara. Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective. *Negotiation Journal*, v. 9 n. 3, p. 245–259, jul/1993. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1994-15857-001>. Acesso em: 28 abr. 2026.

COBB, Sara. *Speaking of Violence: the politics and poetics of narrative in conflict resolution*. New York: Oxford University Press, 2013.

COSTA, Nilton César Antunes da; COSTA, Wilsiene Ramos Gomes da. Questões mediáveis. *Revista Justiça Do Direito*, v. 30, n. 1, p. 188-199, mai./ 2016. Disponível em: <https://ojs.upf.br/index.php/rjd/article/view/5879/3695>. Acesso em: 24 mar. 2026.

DURÃO, Aylton Barbieri; DURÃO, Balbino de Amorim Barbieri. Habermas sobre a comunicação sistematicamente distorcida. *Revista De Filosofia Aurora*, Curitiba, v. 24, n. 34, p. 23-48, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/aurora/article/view/811>. Acesso em: 23 jun. 2025.

FELIPIN, Enio. *Mediação: um caminho de paz para a solução de conflitos e a busca pela dignidade humana*. 2011. 127 fls. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Direito) – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões. Santo Ângelo, 2011. Disponível em: https://san.uri.br/mestrado_direito/wp-content/uploads/2017/03/ENIOFELIPIN-C%C3%B3pia.pdf. Acesso em: 13 ago. 2025.

FERREIRA, Ana Flávia Valladão. *Mediação e conciliação na recuperação judicial e na falência: inovações da lei nº 14.112/2020*. 2023. 92 fls. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Direito Empresarial na Ordem Econômica Brasileira e Internacional) – Faculdade de Direito Milton Campos. Nova Lima, 2023. Disponível em: <https://repositorio-api.animaeducacao.com.br/server/api/core/bitstreams/0c218ebd-b8b5-4dd4-b459-cf54bb3fcf9d/content>. Acesso em: 13 ago. 2025.

FIORIN, José Luiz. A linguagem em uso. In: _____. (org.). *Introdução à linguística*. São Paulo: Contexto, 2018. p. 165–186.

HABERMAS, Jürgen. *Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos*. Rio de Janeiro, RJ: Tempo Brasileiro, 1990.

HABERMAS, Jürgen. *Direito e democracia, volume I: entre facticidade e validade*. Rio de Janeiro, RJ: Tempo Brasileiro, 1997a.

HABERMAS, Jürgen. *Direito e democracia, volume II: entre facticidade e validade*. Rio de Janeiro, RJ: Tempo Brasileiro, 1997b.

HABERMAS, Jürgen. *Conhecimento e interesse*. São Paulo, SP: Editora Unesp, 2011.

HABERMAS, Jürgen; SAVIDAN, Patrick (org.). *A ética da discussão e a questão da verdade*. 3. ed. São Paulo, SP: WMF Martins Fontes, 2013.

LIMA, Genison Brito Alves. *Segurança pública e participação social em Mato Grosso: as representações sociais de integrantes do Conselho Comunitário de Segurança na região do Pedra 90 em Cuiabá*. 2019. 223 fls. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade Federal de Mato Grosso. Cuiabá, 2019. Disponível em: https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=7669901. Acesso em: 13 ago. 2025.

LOPES, Carina Deolinda da Silva. *A importância da participação efetiva dos sujeitos processuais na realização da tutela jurisdicional*. 2010. 130 fls. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Direito) – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões. Santo Ângelo, 2010. Disponível em https://san.uri.br/mestrado_direito/pdf/2010/Carina_Deolinda_da_Silva_Lopes.pdf. Acesso em: 13 ago. 2025.

MASLOW, Abraham H. *Motivation and Personality*. Londres: Harper & Row, 1954.

MAX-NEEF, Manfred A.; ELIZALDE, Antonio; HOPENHAYN, Martín. *Desarrollo a escala humana: una opción para el futuro*. Madrid: Biblioteca CF+S, 2010.

MUNHOZ, Elisângela Peña. *O mediador de conflitos como intérprete das partes: uma análise à luz da teoria do agir comunicativo*. 2015. 138 fls. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/PUC_SP-1_27c54d18fc5039fc18f61992323edf65. Acesso em: 14 ago. 2025.

OLIVEIRA, Amurabi . Poder e Verdade em Foucault e em Habermas. *Acta Scientiarum. Human and Social Sciences*, Maringá, v.36, n.1, p. 19–25, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=307331658003>. Acesso em: 09 abr. 2025.

PINTO, Joana Plaza. Pragmática. In: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina (org.). *Introdução à linguística: domínios e fronteiras*, 8. ed. São Paulo: Cortez, 2012. p. 55-79.

PORTO, Rosane Teresinha Carvalho. *A Justiça Restaurativa e as Políticas Públicas de Atendimento a Criança e ao Adolescente no Brasil: uma análise a partir da experiência da 3ª Vara do Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre*. 2008. 182 fls. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Direito Sociais e Políticas Públicas) – Universidade de Santa Cruz do Sul. Santa Cruz do Sul, 2008. Disponível em: http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=110321. Acesso em: 13 ago. 2025.

ROSENBERG, Marshall B. *A linguagem da paz em um mundo de conflitos*. São Paulo: Palas Athena, 2019.

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. 5 ed. São Paulo: Ágora, 2021.

SCHABBEL, Corinna. *Mediação na prática: abordagem circular-narrativa*. São Paulo: Iglu, 2016.

SCHUMACHER, Aluisio Almeida. Dificuldades de uma teoria normativa: Habermas e a ligação entre comunicação social e sociedade. *Pro-posições*, v. 14, n. 1, p. 149-166, 2003. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/proposic/article/view/8643913>. Acesso em: 9 jul. 2025.

SILVA, Osnilson Rodrigues. *As atividades do mediador de conflitos à luz das categorias filosóficas de Jürgen Habermas*. 2017. 135fls. Dissertação (Mestrado profissional e interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos) – Universidade Federal do Tocantins, Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos. Palmas, 2017. Disponível em: https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFT_eac585935bb4af56206953aaf37f2193. Acesso em: 14 ago. 2025.

SUARES, Marínés. *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. 1ª ed. 4ª reimp. Buenos Aires: Paidós, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL. Resolução nº 276-COGRAD/UFMS, de 4 de dezembro de 2020. Aprova o Projeto Pedagógico do Curso de Direito da Faculdade de Direito. Disponível em: https://fadir.ufms.br/files/2020/12/2020_Res_276_Aprova_PPC_-1.pdf. Acesso em: 2 maio 2026.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2008.

VIEIRA, Murilo Braz. *Mediação: a solução de conflitos trabalhistas individuais na Comissão de Conciliação Prévia à luz da ação comunicativa*. 2015. 92 fls. Dissertação (Mestrado profissional e interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos) – Universidade Federal do Tocantins, Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos. Palmas, 2015. Disponível em: https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFS-2_a862fb18a0fc9f1b1100366909000651. Acesso em: 14 ago. 2025.

VITALE, Carla Maria Franco Lameira. *O empoderamento dos indivíduos na mediação de conflitos como instrumento de efetivação da busca da felicidade*. 2018. 134 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Sergipe. São Cristóvão, 2018. Disponível em: https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFS-2_a862fb18a0fc9f1b1100366909000651. Acesso em: 14 ago. 2025.

WEIMER, Sarah Francieli Mello. *Mais do mesmo: a mediação judicial como reforço do protagonismo do poder judiciário*. 2017. 126 fls. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2017. Disponível em:

https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/URGS_efc97b8df0735a0857f12c0448dba60b. Acesso em: 14 ago. 2025.

WOTTRICH, Marcelle Grécia da Silva Nogueira. *A formação continuada e sua implicação na mediação de conflitos no Programa Justiça Comunitária*. 2022. 157 fls. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Educação) – Universidade Estadual de Roraima. Boa Vista, 2022. Disponível em: https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=12778384. Acesso em: 13 ago. 2025.