



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS – UFT**  
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO – PROPESQ**  
**PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL E INTERDISCIPLINAR EM**  
**PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS – MPIPJDH**

**OSNILSON RODRIGUES SILVA**

**AS ATIVIDADES DO MEDIADOR DE CONFLITOS À LUZ DAS CATEGORIAS**  
**FILOSÓFICAS DE JÜRGEN HABERMAS**

PALMAS/TO  
2017

**OSNILSON RODRIGUES SILVA**

**AS ATIVIDADES DO MEDIADOR DE CONFLITOS À LUZ DAS CATEGORIAS  
FILOSÓFICAS DE JÜRGEN HABERMAS**

Dissertação de Mestrado apresentada como trabalho de conclusão e requisito parcial para a consecução do grau de Mestre no âmbito do Programa de Pós-graduação *stricto sensu* – Mestrado Profissional Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos, da Universidade Federal do Tocantins – UFT e Escola Superior da Magistratura Tocantinense – ESMAT

Orientador: Prof. Dr. Oneide Perius

PALMAS/TO  
2017

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins**

---

- S586a Silva, Osnilson Rodrigues.  
As atividades do mediador de conflitos à luz das categorias filosóficas de Jürgen Habermas . / Osnilson Rodrigues Silva. – Palmas, TO, 2017.  
135 f.
- Dissertação (Mestrado Profissional) - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Palmas - Curso de Pós-Graduação (Mestrado) em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos, 2017.  
Orientador: Oneide Perius
1. Mediação de conflitos . 2. Mediador . 3. Teoria da ação comunicativa . 4. Habermas . I. Título

**CDD 342**

---

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

**OSNILSON RODRIGUES SILVA**

**AS ATIVIDADES DO MEDIADOR DE CONFLITOS À LUZ DAS CATEGORIAS  
FILOSÓFICAS DE JÜRGEN HABERMAS**

Dissertação propositiva apresentada como requisito parcial para a obtenção de título de Mestre em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos pela Universidade Federal do Tocantins – UFT, defendida em 30 de janeiro de 2017.

**Banca de Avaliação**



**Prof. Dr. Oneide Perius – PPGPJDH**

Orientador e Presidente



**Prof. Dr. Tarsis Barreto de Oliveira – PPGPJDH**

Membro Interno



**Prof. Dr. José Manoel Miranda de Oliveira – UFT**

Membro Externo

PALMAS/TO  
2017

## **AGRADECIMENTOS**

À minha esposa, Vanice, pelo carinho e motivação ofertados nesta trajetória.

Aos meus filhos, Heitor e Helena, pela compreensão nos tempos de ausência.

Ao meu orientador, pela paciência, motivação e confiança depositada ao longo deste percurso.

Aos professores que colaboraram com minha formação desde o “prézinho” ao final do mestrado. Da cartilha da “tia” Messias às leituras de Hans Jonas da Medina.

Aos colegas mestrandos, à Universidade Federal do Tocantins (UFT), à Escola Superior de Magistratura (ESMAT) e, especialmente, à Graciela, Halyny, Patrícia e Marcela Santa Cruz. Muito obrigado!

SILVA, Osnilson Rodrigues. **As atividades do mediador de conflitos à luz das categorias filosóficas de Jürgen Habermas**. 2017, 130 p. Dissertação (Mestrado Profissional e Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos – MPIPJDH), Universidade Federal do Tocantins. Palmas/TO, 2017.

## RESUMO

O objetivo desta dissertação é criar um conjunto de competências, habilidades e atitudes, denominadas de competências comunicativas e interpretativas, inspiradas nas categorias da Ação Comunicativa de Habermas, ação comunicativa, o agir estratégico e o entendimento mútuo, para fomentar as atividades do Mediador de Conflitos. A competência comunicativa se manifesta como a capacidade de identificar, interpretar e transmitir o conjunto de mensagens proferidas pelos participantes da ação de Mediação. A competência interpretativa é a capacidade de interpretar as intenções dos falantes com a finalidade de reconhecer pedidos e necessidades. As duas competências são constituídas de habilidades e atitudes. Então, de que maneira certas competências podem proporcionar o desenvolvimento da ação comunicativa livre das pressões de interesses particulares? Para responder esta pergunta realizou-se comparações entre as atividades do Mediador e as categorias habermasianas com a intenção de formar um quadro comparativo e ressaltar habilidades e atitudes que compõem a competência comunicativa e a interpretativa. A comparação revelou que as pessoas carregam ‘condições universais’ para se chegar ao entendimento em uma situação de fala; que ao procurar a Mediação como método de resolução de conflitos as pessoas carregam uma predisposição ao entendimento mútuo; que o trabalho do Mediador alcançará o sucesso se for capacitado com outras competências inspiradas nas categorias habermasianas; que o processo de Mediação é contaminado por uma racionalidade técnica-instrumental que se manifesta no objetivo dos Tribunais em diminuir os números de processos, na busca da eficiência frente aos órgãos fiscalizadores e na prática do Mediador que utiliza a técnica e a instrumentação para “obter” sucesso do consenso; que o método consensual de resolução de conflitos, a Mediação, proporciona uma atitude comunicativa e que o papel do Mediador é o de estimular a comunicação.

**Palavras-chave:** Mediador de Conflitos. Ação Comunicativa. Competência comunicativa. Competência interpretativa.

SILVA, Osnilson Rodrigues. **The activities of the conflict mediator from the point of view of the philosophical categories of Jürgen Habermas.** 2017, 130 p. Dissertation (Professional Master and Interdisciplinary Constitutional Provision and Human Rights - PMICPHR), Federal University of Tocantins. Palmas/TO, 2017.

## ABSTRACT

The objective of this dissertation is to create a skill set, denominated of communicative and interpretative competences, inspired in the categories of the Communicative Action of Habermas, communicative action, the act strategic and the mutual understanding, to foment the Conflicts Mediator activities. The communicative competence if manifests with the capacity of identifying, interpret and transmit the messages set pronounced by the participants of the Mediation action. The interpretative competence is the capacity of interpreting the speakers intentions with the purpose of recognizing requests and needs. Both competences are constituted of abilities and attitudes. So, that way some competences can provide the pressures free communicative action development of private interests? To answer this question it accomplished comparisons between mediator activities and the categories habermasians with a view to form a comparative board and to stress abilities and attitudes that compose the talkative competence and the interpretative. The comparison revealed that people load 'universal terms' to if arrive to the understanding in a speech situation; That when searching the Mediation as conflicts resolution method people load a predisposition to the mutual understanding; That the Mediator work will reach the success if it is enabled with other competences inspired in the categories habermasians; That the Mediation process is contaminated by a rationality technique-instrumental that if manifest in the goal of the Courts in decrease the lawsuits, in the efficiency front search to the organs controllers and in the Mediator practice that uses the technique and the instrumentation to "obtain" consensus success; That the conflicts resolution consensual method, the Mediation, provides a communicative attitude and that the Mediator role is the one of stimulating the communication.

**Key Words:** Mediator of Conflicts. Communicative Action. Communicative competence. Interpretative competence.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Tipos de ações comunicativas.....	26
Quadro 2 - Tipos de ações estratégicas.....	27
Quadro Sinóptico 1 - Princípios da Mediação presentes no CPC/2015 e na Lei de Mediação (LM).....	52
Quadro Sinóptico 2 - Princípios e Deveres do Mediador - Código de Ética (art. 1º e 2º).....	65
Quadro 3 - Competência Comunicativa.....	83
Quadro 4 - Competência Comunicativa - Habilidade de postura pós-convencional.....	88
Quadro 5 - Competência Interpretativa – Entendimento mútuo I.....	94
Quadro 6 - Competência Interpretativa - Entendimento Mútuo II.....	98

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
<b>1 AS CATEGORIAS HABERMASIANAS DA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO.....</b>	<b>14</b>
1.1 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E AS CATEGORIAS HABERMASIANAS: POR QUE HABERMAS?.....	15
1.2 AS CATEGORIAS HABERMASIANAS: OS MECANISMOS DE COORDENAÇÃO DAS AÇÕES, OS MODELOS DE RACIONALIDADE E OS TIPOS DE AÇÕES COMUNICATIVAS E ESTRATÉGICAS.....	19
1.2.1 Orientações pelo êxito versus orientação para o entendimento.....	19
1.2.2 Os mecanismos de coordenação das ações.....	22
1.2.3 Tipos de ação social em Habermas.....	25
1.3 A RACIONALIDADE INSTRUMENTAL E O PROGRESSO TÉCNICO.....	28
1.3.1 Progresso técnico-científico e marco institucional.....	29
1.4 A ÉTICA DO DISCURSO DE HABERMAS.....	31
1.4.1. Ética do Discurso: uma caracterização.....	33
1.4.2 As Pretensões de Validez.....	35
1.4.3 O princípio de discussão (D) e o princípio de universalização (U).....	38
<b>2 AS CATEGORIAS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E O PAPEL DO MEDIADOR.....</b>	<b>40</b>
2.1 A MEDIAÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	43
2.1.1 A Mediação na Resolução nº125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).....	44
2.1.2 A Mediação no Código de Processo Civil – CPC/2015.....	45
2.1.3 A Mediação na Lei de Mediação.....	47
2.2 OS PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO.....	47
2.2.1 Os princípios da mediação exclusivos do CPC/2015.....	48
2.2.2 Os princípios da mediação exclusivos da Lei de Mediação.....	49
2.2.3 Os princípios da mediação comuns entre o CPC/2015 e a Lei de Mediação.....	50
2.3 OS MEDIADORES.....	54

2.3.1	O mediador extrajudicial.....	55
2.3.2	Os mediadores judiciais.....	56
2.3.3	Os princípios do Mediador.....	58
2.4	AS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR.....	61
2.4.1	As competências autocompositivas.....	62
3	<b>ANÁLISE DAS ATIVIDADES DO MEDIADOR DE CONFLITOS À LUZ DAS CATEGORIAS DA AÇÃO COMUNICATIVA E DO ENTENDIMENTO MÚTUO.....</b>	<b>67</b>
3.1	SOBRE AS COMPETÊNCIAS COMUNICATIVAS E INTERPRETATIVA.....	68
3.2	ANÁLISE DA MEDIAÇÃO COMO RACIONALIDADE INSTRUMENTA.....	71
3.1.1	<b>Racionalidade instrumental e a colonização da mediação.....</b>	<b>75</b>
3.3	ANÁLISE DAS COMPETÊNCIAS, HABILIDADES E ATITUDES DO MEDIADOR.....	78
3.3.1	<b>A competência comunicativa do Mediador.....</b>	<b>80</b>
3.3.1.1	A habilidade de reconhecer os diferentes usos da linguagem.....	81
3.3.1.2	Sociedade Pós-Convencional.....	83
3.3.1.3	A habilidade da postura pós-convencional.....	87
3.3.2	<b>Análise da competência interpretativa e o papel do mediador.....</b>	<b>89</b>
3.3.2.1	A habilidade de reconhecer as pretensões de validez.....	91
3.3.2.2	A habilidade de criar a situação ideal de fala.....	95
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>99</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>103</b>
	<b>ANEXO – MANUAL DE MEDIAÇÃO COMUNICATIVA.....</b>	<b>106</b>

## INTRODUÇÃO

O objetivo desta dissertação é o de criar um conjunto de competências, habilidades e atitudes, inspiradas nas categorias filosóficas da Ação Comunicativa de Jürgen Habermas, ação comunicativa, o agir estratégico e o entendimento mútuo, para fomentar as atividades do Mediador de Conflitos.

A Mediação de Conflitos opera por meio de pessoas que receberam treinamento especial, os Mediadores. O sucesso dessa operação depende das competências, habilidades e atitudes desenvolvidas pelo Mediador. Esse conjunto de saberes será construído e desenvolvido em cursos oferecidos pelo Ministério da Justiça (MJ), pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e por meio dos Manuais de Mediação. Esta dissertação visa criar novos saberes a partir de uma teoria que valoriza a comunicação, o consenso e o entendimento mútuo, elementos essenciais para o próprio processo de Mediação e, com isso colaborar para a formação de Mediadores.

Por que é importante apreciar as atividades do Mediador de Conflitos? Porque o sucesso da Mediação de Conflitos depende, também, das competências, habilidades e atitudes desenvolvidas pelo Mediador para provocar entre os litigantes o entendimento mútuo.

É importante salientar que não será analisada a atuação do Mediador em campo, não serão observadas as suas ações de fala nas sessões de Mediação, nem será destacado o seu papel para provocar o entendimento entre as partes.

Neste momento, o que se pretende é responder às seguintes perguntas: quais serão as ações desenvolvidas pelo Mediador de Conflitos que promoverão o entendimento mútuo e o consenso entre as partes? A legislação estabelece as diretrizes de atividade e os cursos de mediação capacitam-no em técnicas de negociação e de relacionamento, mas quais são as competências, habilidades e atitudes necessárias para o desenvolvimento da ação de mediar? De que maneira o desenvolvimento de certas competências pode proporcionar o desenvolvimento da ação comunicativa?

Com o objetivo de minimizar a alta demanda de processos judiciais, de desempenhar com êxito sua função pacificadora na resolução de conflitos e de proporcionar acesso efetivo à justiça, o judiciário brasileiro transforma seu *modus operandi* por meio da adoção de métodos alternativos de resolução de conflitos.

Os meios alternativos de resoluções dos conflitos como arbitragem, conciliação e mediação consistem em formas legais de pacificação de litígios, criados para facilitar o acesso direto à justiça, uma vez que são céleres, econômicos, informais, sigilosos, eficazes e que visam a uma decisão satisfatória para todas as partes envolvidas.

A arbitragem é um processo eminentemente privado no qual os interessados buscam o auxílio de um terceiro, neutro ao conflito, ou de um painel de pessoas sem interesse na causa, para, após um devido procedimento, prolatar uma decisão (sentença arbitral), visando encerrar o conflito. Trata-se de um processo vinculante em que ambas as partes são colocadas diante de um árbitro ou um grupo de árbitros.

A conciliação é um meio consensual de conflito exercido por um terceiro que orienta e instrui o alcance de soluções. No gerenciamento do conflito através da conciliação, busca-se auxiliar as partes, resolver o problema, conduzir à solução do conflito. O conciliador intervém no sentido de ajustar um acordo satisfatório observando as condições para o seu cumprimento.

Na mediação, a autonomia da vontade das partes é respeitada. Para uma decisão voluntária recupera-se o diálogo entre as partes por meio do trabalho do Mediador que visa construir com elas o consenso e o entendimento mútuo sem interferir na recuperação da comunicação para que as partes cheguem a um acordo sozinhas, mantendo-se autoras de suas próprias decisões nas soluções.

A diferença entre Mediação e Conciliação está na imparcialidade e neutralidade da terceira pessoa envolvida na prática de resolução de conflitos. De acordo com o CNJ, a Mediação é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o problema. A Conciliação é um método utilizado em conflitos no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa criando situações para a resolução do conflito.

Para efetivar o uso da Mediação como meio alternativo de resolução de conflitos, a lei 13.140 de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação) dispõe sobre a mediação entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Esse documento define no Art. 1º, parágrafo único, a mediação como uma “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”. O art. 2º da Lei trata dos

princípios orientadores do processo de mediação: a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca do consenso, a confidencialidade e a boa-fé.

Portanto, para realizar a Mediação, cria-se a figura do “terceiro imparcial”, o Mediador, que atuará, segundo Amorin (2014), preferencialmente, nos casos em que tiver havido vínculo anterior entre as partes, auxiliará os interessados a compreender as questões e os interesses em conflito. De acordo com a Lei de Mediação, os Mediadores são tipificados em dois grupos: os mediadores extrajudiciais e mediadores judiciais. O primeiro grupo é composto de pessoas capacitadas para a mediação, mas que não estão registradas em entidades jurídicas, conselhos de classe ou associações. O segundo grupo é composto de pessoas graduadas, há pelo menos dois anos, em instituições de ensino superior reconhecidas pelo Ministério da Educação e que necessariamente receberam capacitação, certificação e registro em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais.

Para tanto, o Ministério da Justiça e o CNJ criaram um sistema de Ensino à Distância (EAD) para promover a formação e capacitação de Mediadores. Os materiais didáticos, os chamados Manuais de Mediação, e os cursos de formação à distância são ferramentas imprescindíveis para a construção de competência, habilidades e atitudes, tais como a capacidade de promover o diálogo entre as partes, a imparcialidade e a habilidade de auxiliar na resolução do conflito.

Para colaborar com o desenvolvimento das competências do Mediador e para propor saberes que possam ser associados aos apresentados pelos Manuais de Mediação, essa dissertação propõe a criação de competências, habilidades e atitudes, denominadas aqui de competências comunicativas e competências interpretativas, ambas inspiradas na teoria da Ação Comunicativa de Habermas.

As categorias da teoria da Ação Comunicativa de Habermas são o agir comunicativo, o agir estratégico e o entendimento mútuo. Essas categorias serão analisadas no capítulo 1 - AS CATEGORIAS HABERMASIANAS DA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO. Essa descrição serve para fundamentar a construção de competências comunicativas e interpretativas e fomentar as atividades do Mediador de Conflitos, a figura “central” do procedimento de Mediação de Conflitos. No primeiro momento, justifica-se a escolha das categorias habermasianas como categorias analíticas (item 1.1). Em seguida, demonstra-se as categorias

que compõem a teoria do Agir Comunicativo, bem como, o papel do entendimento mútuo e o lugar delas dentro do sistema teórico habermasiano (item 1.2). Logo após, elabora-se um quadro geral sobre o avanço da racionalidade técnica-instrumental no mundo moderno (item 1.3). Por fim, apresenta-se os elementos constituintes da Ética do Discurso (item 1.4) como extensão da teoria do Agir Comunicativo.

Para a composição dessa tarefa do capítulo 1 foi realizada uma pesquisa bibliográfica tendo como básico as obras do próprio Habermas. As categorias que compõem a teoria da Ação Comunicativa foram identificadas a partir das obras **Teoria do Agir Comunicativo** (2012), mais precisamente o capítulo “Primeira consideração intermediária: agir social, atividade teleológica e comunicação”, o livro **Racionalidade e comunicação** (2002), com o capítulo “O que é a pragmática universal?” e o texto “Notas programáticas para a fundamentação de uma ética do discurso”, da obra **Consciência Moral e Agir Comunicativo** (2013).

As atividades do Mediador de conflitos, os deveres que coordenam a sua ação e os princípios da Mediação serão objeto de análise do capítulo 2 - AS CATEGORIAS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E O PAPEL DO MEDIADOR. Em primeiro lugar, apresenta-se a definição de Mediação de acordo com os documentos legais (item 2.1). Em segundo lugar, será feita uma exposição dos princípios norteadores da Mediação (item 2.2). Em seguida, haverá uma descrição dos tipos, dos princípios e dos deveres de Mediadores judiciais e extrajudiciais (item 2.3). A finalidade desta descrição é apresentar os parâmetros que regem as atividades de ambos os Mediadores e verificar quais são as regras deontológicas que norteiam sua atuação do ponto de vista dos marcos legais, Resolução nº 125 do CNJ, Código de Processo Civil e Lei de Mediação. Por fim, apresenta-se uma compilação da lista de competências autocompositivas do Manual de Mediação do CNJ (2016) (item 2.4).

Neste segundo capítulo será realizado uma pesquisa documental sobre os marcos legais da Mediação. Será realizada uma análise da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010 (Resolução nº 125 do CNJ), um exame da Lei 13.105, de 16 de março de 2015 (CPC/2015) e uma verificação Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, (Lei de Mediação), bem como, uma observação do Manual de Mediação do Conselho Nacional de Justiça de 2016 (Manual de Mediação do CNJ), para salientar as categorias que fundamentam a Mediação, além de destacar o papel do Mediador de Conflitos por meio dos princípios, dos deveres de sua atividade, das competências e habilidades que fundamentam a atividade.

O capítulo 3, ANÁLISE DAS ATIVIDADES DO MEDIADOR DE CONFLITOS À LUZ DAS CATEGORIAS DA AÇÃO COMUNICATIVA E DO ENTENDIMENTO MÚTUO, será dedicado à produção de comparações entre as atividades do Mediador e as categorias filosóficas habermasianas com a intenção de formar um quadro comparativo a partir de duas categorias de análise, a competência comunicativa e a competência interpretativa. Em primeiro lugar, demonstra-se o conceito de competência adotado neste trabalho bem como a distinção entre a competência comunicativa e a interpretativa (item 3.1). No segundo momento, discute-se a partir das categorias da ação estratégica o desenvolvimento da racionalidade instrumental como ‘colonizadora’ da Mediação de Conflitos (item 3.2). Em seguida, promove-se uma análise das competências, habilidades e atitudes do Mediador a partir das categorias filosóficas da ação comunicativa e do entendimento mútuo, além de clarificar as competências comunicativas e interpretativas (item 3.3).

A competência comunicativa se manifesta como a capacidade de identificar, interpretar e transmitir o conjunto de mensagens proferidas pelos participantes da ação de Mediação. A competência interpretativa é a capacidade de interpretar as intenções dos falantes com a finalidade de reconhecer pedidos e necessidades. As duas competências são constituídas de habilidades – conjunto de tarefas e atividades executadas com presteza para um determinado fim – e atitudes – posturas assertivas e comportamentos adequados para execução de certas habilidades.

Nas considerações finais da dissertação, apresentam-se cinco resultados da comparação realizada no capítulo 3: (1) que todas as pessoas carregam ‘condições universais’ para se chegar ao entendimento em uma situação de fala, pois são dotados de competências comunicativas que possibilitam a interação e o consenso; (2) quem procura a Mediação como método de resolução de conflitos já está predisposto ao entendimento mútuo e que o papel do Mediador é de eliminar as interferências da linguagem e garantir um procedimento isento de intenções interesseiras; (3) que o trabalho do Mediador alcançará o sucesso se for capacitado com outras competências inspiradas nas categorias habermasianas, a ação comunicativa gera a competência comunicativa, assim como, o entendimento mútuo gera a competência interpretativa; (4) que o processo de Mediação é contaminado por uma racionalidade técnica-instrumental que se manifesta no objetivo dos Tribunais para diminuir os números de processos, na busca da eficiência frente aos órgãos fiscalizadores e na prática do Mediador que utiliza as técnicas e a instrumentação para se “obter” sucesso do consenso; (5) que o método consensual de resolução

de conflitos, a Mediação, proporciona um atitude comunicativa e que o papel do Mediador é o de estimular a comunicação.

## 1 AS CATEGORIAS HABERMASIANAS DA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO

A proposta deste capítulo é de descrever as categorias filosóficas de Jürgen Habermas presentes em sua teoria do Agir Comunicativo. A teoria do Agir Comunicativo desenvolvida por Habermas ao longo dos anos de 1960, 1970 e de 1980, que culmina na obra **“Teoria do agir comunicativo”** (2012), é uma tentativa de elaborar uma “nova” teoria da sociedade reconstruindo as teorias clássicas da sociologia (Marx, Weber e Durkheim) por meio da filosofia da linguagem e da análise da racionalidade e da ação no mundo moderno. Da teoria do Agir Comunicativo, se extrai as categorias da ação comunicativa e da ação estratégica. A ação comunicativa corresponde a uma racionalidade que se opera no relacionamento com os outros na promoção de um acordo. O acordo é o resultado do reconhecimento intersubjetivo de intenções compartilhadas e interesses coletivos. A ação comunicativa permite às pessoas reconhecerem a necessidade de interação e de reciprocidade. A ação estratégica corresponde a uma racionalidade que se opera no relacionamento com os outros para promover o êxito dos interesses particulares. Por meio das intenções utilitárias e da influência do poder e do dinheiro, as ações estratégicas garantem o agir controlado, interessado e manipulado dos envolvidos nas ações de fala.

Uma categoria que atravessa a teoria do Agir Comunicativo é o entendimento mútuo. O entendimento é um processo de unificação entre sujeitos aptos a falar e agir. É um comum acordo que estabelece interações em que todos os participantes buscam sintonizar entre si seus planos de ação individuais e que alcançam seus objetivos de forma compartilhada e consensual. O entendimento só é possível quando os participantes da ação comunicativa estão livres das pressões e influências provocadas pelo agir estratégico e, por meio de argumentos “pretendidos” pela comunidade comunicativa, alcançam um consenso.

Este capítulo analisará as categorias do Agir Comunicativo, ação comunicativa e ação estratégica, bem como, o entendimento mútuo para utilizá-las, mais adiante, como fundamento para a construção de competências, habilidades e atitudes que poderão fomentar as atividades do Mediador de Conflitos.

No primeiro momento, procura-se justificativas para a escolha das categorias habermasianas como categorias analíticas (item 1.1 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E AS CATEGORIAS HABERMASIANAS: POR QUE HABERMAS?).

Em seguida, demonstra-se as categorias que compõem a teoria do Agir Comunicativo, bem como, o lugar delas dentro do sistema teórico habermasiano (item 1.2 AS CATEGORIAS HABERMASIANAS: OS MECANISMOS DE COORDENAÇÃO DAS AÇÕES, OS MODELOS DE RACIONALIDADE E OS TIPOS DE AÇÕES COMUNICATIVAS E ESTRATÉGICAS). Neste mesmo item, discute-se o papel do entendimento mútuo na teoria do filósofo.

No terceiro momento, elabora-se um quadro geral sobre o avanço da racionalidade técnica-instrumental no mundo moderno (item 1.3 A RACIONALIDADE INSTRUMENTAL E O PROGRESSO TÉCNICO).

Por fim, apresenta-se os elementos constituintes da Ética do Discurso (item 1.4 A ÉTICA DO DISCURSO DE HABERMAS). Segundo Cenci (2012), nos anos de 1990, Habermas altera o projeto da teoria do Agir Comunicativo. Suas preocupações voltam-se para a construção de um princípio discursivo que permeia os campos da moral e do direito. Esta análise culmina em sua Ética do Discurso desenvolvida na obra “**Consciência Moral e Agir Comunicativo**” (2013). Os princípios de universalidade e o de discussão são categorias da Ética do Discurso. O princípio de discussão (D) é uma categoria que trata da forma com que os participantes dos atos de fala conduzem a comunicação por meio de argumentos. Durante a discussão, cada participante se esforça para restaurar o diálogo, o consenso e o entendimento por meio do uso de razões. O princípio de universalização (U) trata da argumentação produzida e aceita pelos participantes da comunidade comunicativa. Para que o princípio (U) se torne efetivo, em primeiro lugar, é necessário um esforço de cooperação e, em segundo lugar, é exigido uma argumentação real e cooperativa dos envolvidos. O princípio (U) possibilita a verificação do conteúdo do consenso ao assegurar como válidas as normas e os mandamentos que exprimem uma vontade universal, um acordo comum entre os participantes da comunicação.

## 1.2 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E AS CATEGORIAS HABERMASIANAS: POR QUE HABERMAS?

Por que as categorias da teoria do Agir Comunicativo e da Ética do Discurso de Habermas serão utilizadas como critérios de análise das atividades do Mediador de Conflitos? Três justificativas serão apresentadas para compor a resposta.

Em primeiro lugar, a teoria de Habermas não é uma escolha. A própria Mediação de conflitos carrega princípios que se correlacionam com as categorias habermasianas. A Mediação é um método de resolução de conflitos exercido por terceiro, de comportamento imparcial e sem poder decisório, que escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula à comunicação, à identificação e desenvolvimento de soluções consensuais para controvérsia. Princípios como a “Busca do consenso” (criar condições favoráveis para se encontrar uma solução compartilhada dos problemas), a “Isonomia entre as partes” (os envolvidos na situação de mediação receberão tratamento igualitário em todas as fases do procedimento), a “Autonomia da vontade das partes” (a forma de empoderamento das partes para gerenciar a melhor forma de solucionar os conflitos) e a “Oralidade e Informalidade” (acordo construído com base na comunicação) carregam componentes comuns à teoria habermasiana do Agir Comunicativo e da Ética do Discurso. Tanto a Mediação quanto a teoria de Habermas são apoiadas pela comunicação livre de influências relacionadas ao dinheiro e ao poder, pelo entendimento mútuo entre as partes e pela racionalidade sustentada por argumentos<sup>1</sup>.

Um dos objetivos da mediação é o de provocar o acordo e isto significa dar voz maior às partes, fazendo com que elas resolvam seus próprios problemas. Outro é o de conduzir e ajudar as partes a administrarem seus próprios problemas, criando uma “cultura de paz”. Na mediação, a comunicação é facilitada para contribuir com a convivência, além de provocar e sensibilizar as partes a perceberem e reconhecerem o lugar e o espaço um do outro. (FIORELLI, 2004).

Uma das categorias habermasianas é a “ação comunicativa”. Habermas identifica nela um tipo de racionalidade. Essa racionalidade é uma competência, um conjunto de habilidades e uma soma de conhecimentos desenvolvidos nas ações verbais e não-verbais, nas relações com os outros e com a natureza. Nas *ações comunicativas* a racionalidade implica saber que deriva no acordo. Tal acordo constitui o resultado de um reconhecimento intersubjetivo de intenções compartilhadas e interesses coletivos. 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, reconhecerem a necessidade de interação e de reciprocidade.

---

<sup>1</sup> As categorias da Mediação bem como as atividades do Mediador de conflitos serão objeto de análise no capítulo 2 (AS CATEGORIAS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E O PAPEL DO MEDIADOR) desta dissertação.

O acordo entre as partes, o entendimento mútuo, o restabelecimento da comunicação e o consenso são algumas categorias fundamentais da mediação que estão correlacionadas às categorias habermasianas.

Em segundo lugar, a Mediação pode ser entendida como uma prática que se estabelece dentro do mundo da vida. O mundo da vida é um conceito complementar do processo cooperativo no qual os participantes relacionam-se simultaneamente. Ele é fundamental para compreender a ação comunicativa. As pessoas fazem apresentações narrativas sobre fatos que têm lugar no contexto de seu mundo da vida. Tais narrativas assentam-se na regra de que um ouvinte valida àqueles que formulam suas emissões, chamadas de pretensões discursivas de validade. O mundo da vida aparece, por meio da ação comunicativa, como reservatório de convicções não abaladas e não questionadas que se reproduz dentro de três estruturas simbólicas: (1) cultura, a reserva de saberes onde o participante da comunicação supre a si mesmo com interpretações acerca do entendimento do mundo; (2) sociedade, onde os participantes da comunicação regulam seus vínculos junto aos grupos sociais garantindo a solidariedade; e (3) personalidade, componente que torna o sujeito capaz de falar e de agir afirmando sua própria identidade.

Contrário ao ‘mundo da vida’ é a conceito de ‘sistema’. Ele engloba as esferas econômicas e políticas. Sua base de reprodução se faz sobre a égide do dinheiro e do poder que são meios de controle desenvolvidos no seu interior e que recebem o nome de ‘subsistemas’. O processo de racionalização cria subsistemas que se distanciam do mundo vivido. Segundo Habermas (2014) esses subsistemas não permitirão a coordenação das ações dos sujeitos por processos de entendimento, mas apenas de valores instrumentais e de interesses particulares. O poder e o dinheiro regulam as relações de intercâmbio entre o sistema e o mundo da vida na medida em que o segundo se ajusta aos processos de abstrações reais do primeiro. Além do mais, estes, sobrepondo-se ao sistema interativo social (comunicação), implicam a instrumentalização (tecnificação) do mundo da vida e levam à reeducação, ao ajustamento da prática comunicativa e às orientações da razão instrumental, processo denominado de colonização do mundo da vida.

Esses mecanismos de coordenação das ações da sociedade moderna atuam no mundo da vida por meio do Direito. Todo o processo de modernização significará, então, a substituição dos valores tradicionais pelo Direito para regular as ações sociais. “O direito não mais se radica nas estruturas tradicionais da comunicação, mas gera formas de relações sociais independentes de contextos normativos de comunicação das tradições culturais.” (OLIVEIRA, 1993, p. 16). A ação comunicativa é marginalizada na modernização da sociedade já que, há substituição do

ético pelo sistêmico. Essa é a condição da institucionalização provocada pelo dinheiro e pelo poder que se verifica nas relações mercantis e no poder estatal por meio do direito positivo que possibilita a criação de um subsistema de ação instrumental. É a ‘colonização do mundo da vida’ promovida pelos desengates dos subsistemas de ação instrumental do mundo vivido e pela invasão crescente da economia e da administração estatal. Basta saber qual é o impacto dos subsistemas nos processos de Mediação. À primeira vista, a necessidade de utilizar uma estratégia de solução de conflitos para reduzir as demandas judiciais nos Tribunais de Justiça, para acelerar os processos e reduzir o custo do Judiciário são elementos que apontam para o avanço do sistema sobre a Mediação que pertence ao mundo da vida<sup>2</sup>.

Em terceiro lugar, a teoria de Habermas possibilita, como critério de análise, criar condições para ler de forma crítica uma realidade e se possível gerar condições para reconstruí-la. Dois princípios da teoria habermasiana saltam aos olhos: (1) o da análise crítica da realidade e o (2) da possibilidade da transformação. Segundo Stein (1983) a postura teórica de Habermas é a crítica aos instrumentos de produção de racionalidade instrumental, dos diagnósticos das patologias sociais, dos fenômenos ideológicos que aparecem na economia, na política, na filosofia, na teoria das ciências, na sociologia, na arte etc., portanto, a crítica se manifesta por meio da reflexão da realidade, pois procura tornar transparente o contexto da vida social em todos os momentos. Assim, busca revelar os momentos de interferência na comunicação, para atingir a comunicação livre de coerções. Segundo Mager (2008), a teoria de Habermas é uma sociologia da mudança radical, da transformação social, preocupada com o conflito estrutural, com os modos de dominação, com as contradições e as privações, mas que aposta nas potencialidades humanas para superar o aprisionamento social, dispensando especial atenção ao ponto de vista subjetivo. O fundamento da crítica social habermasiana é o diálogo estabelecido entre os participantes da ação comunicativa. Portanto, por meio de uma ação comunicativa, que se analisará os elementos de manifestação de interesses particulares, de coercitividade ou de manifestação ideológica. Habermas apresenta, então, um critério racional à crítica da realidade: o Discurso. O discurso é um procedimento de validação de normas morais sustentadas por argumentos e razões. A confiança no potencial de racionalidade (argumentação), veracidade e autenticidade nas proposições linguísticas e nas falas do participante garante uma ação comunicativa.

---

<sup>2</sup> Essas considerações serão observadas no item ANÁLISE DA MEDIAÇÃO COMO RACIONALIDADE INSTRUMENTAL que pertence ao capítulo 3.

Com esta perspectiva metodológica pretende-se revelar, por meio das categorias filosóficas de Habermas, os mecanismos de racionalidade instrumental, as ideologias de dominação e as transformações provocadas pela Mediação de Conflitos e pela atividade dos Mediadores.

## 1.2 AS CATEGORIAS HABERMASIANAS: OS MECANISMOS DE COORDENAÇÃO DAS AÇÕES, OS MODELOS DE RACIONALIDADE E OS TIPOS DE AÇÕES COMUNICATIVAS E ESTRATÉGICAS

Para clarificar as categorias presentes na teoria habermasiana será realizada uma análise a partir dos seguintes textos: “Primeira consideração intermediária: agir social, atividade teleológica e comunicação”<sup>3</sup>, este capítulo trata da análise sobre os atos de fala ilocucionários para a percepção das intenções dos falantes em uma situação de fala; “O que é a pragmática universal?”<sup>4</sup>, capítulo que esclarece a tipologia de ações presentes em uma situação de fala.

Para tornar didática a exposição das categorias habermasianas, este item estabelecerá o seguinte programa: primeiro, apresentar uma distinção entre o agir orientado pelo êxito e o agir orientado para o entendimento, esta diferenciação pretende esclarecer o significado da categoria “entendimento” da qual o Mediador de Conflitos irá promover junto com as partes nas sessões de Mediação; em seguida, expor os mecanismos de coordenação das ações, essa exposição clarifica a distinção entre ação comunicativa e ação estratégica bem como os modelos de racionalidade envolvido em cada uma delas; e, por fim, exibir um quadro dos tipos de ações apresentadas por Habermas.

### 1.2.1 Orientações pelo êxito versus orientação para o entendimento

Para distinguir o agir orientado pelo êxito do agir orientado para o entendimento, Habermas (2012) estabelece um critério a partir das intenções dos participantes de uma ação: ou a intenção é direcionada ao êxito, ou é direcionada ao entendimento.

Como é possível detectar tais atitudes? Como é possível saber quais são as intenções dos falantes em uma situação de fala? A partir do modelo da fala e do emprego de sentenças na

---

<sup>3</sup> Texto presente na obra HABERMAS, J. **Teoria do agir comunicativo**: racionalidade da ação e racionalização social. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

<sup>4</sup> Texto presente na obra HABERMAS, J. **Racionalidade e comunicação**. Lisboa: Edições 70, 2002.

comunicação é possível analisar os traços da postura assumida dos participantes. Para diferenciar as ações orientadas para o êxito das ações orientadas ao entendimento é necessário superar uma dificuldade: nem toda a interação mediada pela linguagem serve como exemplo de agir orientado ao entendimento. Alguém, envolvido em propósitos de interesse particular pode dissimular, influenciar e conduzir um outro com subterfúgios da prática comunicativa e com jogos retóricos de persuasão.

O objetivo de Habermas é o de apreender as estruturas gerais de processos de entendimento. Em outras palavras, é o de analisar o “saber pré-teórico de falantes competentes que de maneira intuitiva precisam discernir por si mesmos quando influenciar outras pessoas e quando entender-se com elas.” (HABERMAS, 2012, p. 497).

Para a composição de sua análise, Habermas (2012) utilizará o conceito de ato ilocucionário. Ele é produzido no plano das relações interpessoais e, por meio dele, os participantes da comunicação entendem-se uns com os outros. “O que temos em mente com ‘entendimento’ ou ‘atitude orientada pelo entendimento’ tem de ser explicado *tão somente* com base em atos ilocucionários.” (HABERMAS, 2012, p. 508).

A análise habermasiana dos diferentes usos da linguagem remontam a teoria dos atos de fala de Austin. O que Habermas (2002) propõe é uma reconstrução da análise de Austin sobre os atos de fala ilocucionários.

A teoria dos atos de fala de John Langshaw Austin (1911 – 1960), revista posteriormente por John Searle, trata do “uso” da palavra em diferentes interações linguísticas como determinante de seu sentido, uma tese já desenvolvida por Wittgenstein, mas que Austin procura dar um tratamento sistemático a esta consideração para captar as diferentes funções da linguagem. (MARCONDES, 2010)<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Para saber das condições de realização desses atos de fala, Austin, segundo Oliveira (2006), elabora uma “doutrina dos reverses” dos atos performativos, ou seja, para que uma ação se concretize tem que levar em consideração uma série de fatores para além da simples expressão linguística e dar conta dos possíveis infortúnios dos enunciados na medida em que as condições para a realização dos atos de fala sejam cumpridas. Por exemplo, dizer “sim” no casamento ao juiz ou ao padre. Dadas as condições do casamento ser legitimado por alguma autoridade jurídica ou religiosa, dizer “sim” para estes representantes constitui em ato de fala, que por sua vez, precisa satisfazer as condições esperadas pelo companheiro ou companheira ao lado no altar. Sem as condições necessárias para a legitimação do casamento, a expressão “sim” não constitui a realização de uma ação. O que está em jogo é o caráter intersubjetivo da linguagem e as normas convencionais determinadas pela comunidade linguística. As condições para a realização de um ato performativo são:  
(A.1) É preciso existir um procedimento aceito, tendo certo efeito convencional e de tal modo que esse procedimento inclua o proferimento de certas palavras, por certas pessoas, em certas circunstâncias.

Segundo Marcondes (2010) e Oliveira (2006), Austin pretende realizar uma análise sobre os constituintes básicos do uso e da compreensão da linguagem natural, os atos de fala. Os atos de fala possuem não somente a capacidade de descrever situações do mundo, como era entendido pela filosofia da linguagem tradicional até Wittgenstein, mas de verificar as condições de sucesso ou insucesso para a sua realização.

Segundo Oliveira (2006), Austin introduz uma distinção entre enunciados constatativos que descrevem algo do mundo e constatam fatos; dos enunciados performativos que executam ou realizam, em certas condições, uma ação específica, já que “ao dizer as palavras, executo um ato determinado”. (OLIVEIRA, 2006, p. 152).

O projeto da distinção dos enunciados constatativos dos enunciados performativo é reformulado dadas as dificuldades para verificar as diferenças, pois faltam critérios absolutos para a manutenção da distinção. Segundo Marcondes (2010), os atos de fala constatativos têm também uma dimensão performativa, assim como os enunciados performativos, possuem uma dimensão constatativa.

Para encontrar um critério sistemático, Austin realiza uma mudança do seu projeto original: “o que significa dizer que dizer algo é fazer algo?” (OLIVEIRA, 2006, p. 156). Para tanto, se faz a distinção de atos locucionários, ilocucionários e perlocucionários. Com os atos locucionários, o falante expressa os estados de coisas sobre algo do mundo, nas palavras e sentenças expressa de uma língua específica, empregadas de acordo com as regras gramaticais aplicáveis. Com os atos ilocucionários, o falante executa uma ação ao dizer algo. “O ato ilocucionário é aquele que se executa na medida em que se diz algo, isto é, na medida em que se executa um ato locucionário.” (OLIVEIRA, 2006, p. 159). Os ilocucionários se expressam com o auxílio de verbos performativos, força ilocucionária, na primeira pessoa no presente, por exemplo:

---

(A.2) É preciso que as pessoas em circunstâncias particulares, num dado caso, sejam apropriadas para a inovação do procedimento particular invocado.

(B.1) É preciso que todos os participantes executem o procedimento corretamente.

(B.2) É completamente.

(C.1) Quando, como frequentemente ocorre, o procedimento é destinado a pessoas, que têm certas opiniões ou sentimentos, ou quando serve para comprometer certo participante com um comportamento futuro qualquer, então uma pessoa que participa e assim invoca o procedimento tem, de fato, de ter essas opiniões ou sentimentos e os participantes têm de ter a intenção de comportar-se assim e não de outro modo.

(C.2) E elas têm de, realmente, se comportar, então, também assim. (OLIVEIRA, 2006).

Entre (A) e (B) a diferença reside na falha que impede a realização do ato. Em (A) trata-se da não existência de tal procedimento. Em (B) a falsa aplicação do procedimento. Tanto (A) quanto (B) se referem à realização do ato e da possibilidade de falha. Embora em (C), o ato já se concretizou, mas de forma abusiva. (OLIVEIRA, 2006).

“Prometo diante de ti ...” ao proferir a sentença realiza-se a “promessa”. Com a análise de todo o contexto da fala se verifica a força e o tipo de ato ilocucionário que ele representa. Por meio dos atos perlocucionários, o falante almeja desencadear um efeito comportamental no ouvinte, tais como, convencer, levar a uma decisão, levar a um protesto, entre outros.

A segunda parte do projeto de Austin, constata que toda vez que se enuncia um ato locucionário se enuncia um ato ilocucionário. Da mesma forma, conclui que os atos constatativos não se separam dos performativos, já que toda vez que se produz um ato constatativo se produz um ato ilocucionário. (OLIVEIRA, p. 2006).<sup>6</sup>

A distinção de John L. Austin dos atos de fala serve de modelo para Habermas. Ele buscará para a compreensão das atitudes dos falantes os conceitos de atos ilocucionários: “O que temos em mente com ‘entendimento’ ou ‘atitude orientada pelo entendimento’ tem de ser explicado *tão somente* com base em atos ilocucionários.” (HABERMAS, 2012, p. 508).

Habermas analisa a intenção dos sujeitos que pretendem comunicar algo ao mundo e promover com ela um entendimento. O proferimento e não as sentenças são importantes para a compreensão dos atos dentro da perspectiva da teoria do agir comunicativo. A intenção dos falantes revela a necessidade de provocar a interação na comunicação quando se manifesta convicções, desejos e visões de mundo. De acordo com as normas, contexto ou situações, os falantes externalizam suas intenções e provocam com seus interlocutores a aceitação ou não de

---

<sup>6</sup> A última tarefa do projeto de Austin é de elaborar uma tipologia dos atos de fala ilocucionários a partir de verbos que explicitam uma força ilocucionária. Sua divisão forma cinco classes de verbos ilocucionários:

a) Expressões Veridictivas: juízos ou valores formados a partir de fatos ou com base em evidências. Segundo Oliveira (2006), os exemplos são: diagnosticar, interpretar, julgar, responsabilizar etc. Já Marcondes (2010) aponta como exemplos: absolver, condenar, considerar, avaliar. Ambos apontam julgar como um ato de fala. (OLIVEIRA, 2006; MARCONDES, 2010).

b) Expressões Exercitativas: não são juízos ou avaliações, mas sim uma decisão de como algo é ou não é, ou se é contra ou a favor de um determinado comportamento. As condições de realização desse ato dependem da correspondência de exercício de poderes, direitos ou influências. Alguns exemplos de verbos são: proibir, agraciar, nomear, admitir, conceder, exigir etc. As expressões exercitativas consistem no ato de fala ligados à autorização. (OLIVEIRA, 2006; MARCONDES, 2010).

c) Expressões Comissivas ou compromissivas: são expressões que provocam o comprometimento do comportamento do interlocutor. Verbos como prometer, jurar, apostar, garantir são exemplos de verbos que determinam o comportamento do falante. As expressões comissivas consistem no ato de fala de manifestar. (OLIVEIRA, 2006; MARCONDES, 2010).

d) Expressões Conductivas ou comportamentais: trata-se do de conduzir o comportamento de outras pessoas. Agradecer, felicitar, criticar, saudar, desejar são exemplos de verbos desta natureza. As expressões conductivas consistem no ato de fala de assumir. (OLIVEIRA, 2006; MARCONDES, 2010).

e) Expressões Expositivas: são expressões que clarificam uma intenção, uma justificação ou uma significação das palavras próprias. Classificar, comunicar, testemunhar, reconhecer são exemplos de atos de fala expositivos. As expressões expositivas consistem no ato de fala de explicar. (OLIVEIRA, 2006; MARCONDES, 2010).

sua visão de mundo. A análise de Habermas recai sobre a intenção dos locutores no proferimento de uma proposição. Dessa forma, é possível verificar a competência comunicativa em seus aspectos pragmáticos.

Mas o que é entendimento? É um processo de unificação entre sujeitos aptos a falar e agir. É um *comum acordo* estabelecido pela comunicação. Esse é almejado de maneira comunicativa, aceito pelos participantes como válido, satisfaz as condições de assentimento racionalmente motivado, sem imposição externa de nenhuma das partes e de acordo com as convenções estabelecidas na comunicação no ato de fala. Dessa forma, os envolvidos na comunicação apresentam um conjunto de convicções que serão partilhadas e aceitas mutuamente por meio do “sim” ou do “não”.

Essa unidade denominada de entendimento ou acordo comum que estabelece interações em que todos os participantes buscam sintonizar entre si seus planos de ação individuais e que alcançam seus objetivos ilocucionários que Habermas chama de “agir comunicativo”. Contrariamente, o agir estratégico é a interação mediada pela linguagem em que ao menos um dos participantes pretende ocasionar, com as suas ações de fala, efeitos perlocucionários que só podem ser almejados em ações teleológicas orientadas ao êxito.

### **1.2.2 Os mecanismos de coordenação das ações**

A construção teórica de Habermas trata de categorias que se concretizam na análise das diferentes formas de interação humana. As referidas categorias são os mecanismos de coordenação das ações sociais e os modelos de racionalidade.

Os mecanismos de coordenação das ações sociais são padrões de interação que permitem um entrelaçamento regular e estável das ações humanas que funcionam como regras de coordenação para as ações particulares. Habermas distingue dois mecanismos de coordenação das ações sociais que operam em contextos diferentes um do outro, um no sistema e outro no mundo da vida: a ação estratégica e a ação comunicativa.

Cada uma dessas ações implica um tipo de saber que nela está encarnado. Habermas identifica este saber com um tipo de racionalidade.

Pretendo assumir como pressuposto esse conceito de saber, sem maiores explicações, pois racionalidade tem menos haver com a posse do conhecimento do que com a maneira pela qual os sujeitos capazes de falar e de agir adquirem e empregam o saber.

(HABERMAS, 2012, p. 31)

Essa racionalidade é uma competência, um conjunto de habilidades e uma soma de conhecimentos desenvolvidos nas ações verbais e não-verbais, nas relações com os outros e com a natureza. Nas *ações estratégicas* a racionalidade implica saber de induzir um participante em aceitar como válida uma norma, situação ou discurso. A busca pelo êxito é forma de manifestação desse saber. Nas *ações comunicativas* a racionalidade implica saber comum, acordado. Tal acordo constitui o resultado de um reconhecimento intersubjetivo de intenções compartilhadas e interesses coletivos.

Os mecanismos de coordenação das ações sociais revelam, então, dois modelos de racionalidade: o modelo de racionalidade técnico-instrumental e o modelo de racionalidade comunicativa. Tais modelos operam tanto as relações com o meio quanto a relação com os outros.

A racionalidade técnico-instrumental é a capacidade do agente de garantir o êxito de sua intervenção, isto é, como uma ação teleológica baseada em pretensões de eficácia. Esta ação finalística “só pode ser designada racional quando o ator satisfaz as condições necessárias para a realização da intenção de intervir no mundo de forma bem-sucedida.” (HABERMAS, 2012, p. 37). Na relação que o homem estabelece com a natureza revela-se um conjunto de competências, de regras técnicas e de habilidades a serviço da transformação e do domínio do meio natural. A ação teleológica é a projeção de objetivos em que os meios necessários para atingi-los referem-se ao uso do meio natural como instrumento de sua realização. Da mesma maneira acontece na relação do homem com os outros, na intenção de satisfazer objetivos particulares, o agente transforma o outro em instrumento que viabiliza os seus interesses. A forma de manifestação da racionalidade instrumental sobre os outros é a influência manipuladora provocada pelo discurso interesseiro.

A racionalidade comunicativa é a competência de um falante em justificar suas opiniões. A relação entre os homens, por sua vez, revela expectativas recíprocas de comportamento visando à compreensão e o reconhecimento de convicções. É uma força que provoca o consenso a partir da fala argumentativa em que os participantes chegam à concordância de convicções racionalmente motivadas, assegurando ao mesmo tempo a “unidade do mundo e da intersubjetividade de seu contexto vital.” (HABERMAS, 2012, p. 36).

O que significa, afinal, comportar-se ‘racionalmente’ em determinada situação? Nas ações comunicativas, a racionalidade está na exteriorização de uma opinião que pleiteia a verdade. Nas ações estratégicas, a racionalidade está presente na exteriorização de uma ação que pleiteia o êxito. Nos dois casos, manifestam-se pretensões que podem ser criticadas e defendidas, ou seja, fundamentadas. A disposição de sofrer críticas e a capacidade de fundamentar a opinião compõe a racionalidade de um comportamento.

### 1.2.3 Tipos de ação social em Habermas

Para explicar os tipos de ações sociais Habermas (2012, p. 486) empreende uma releitura da teoria de Max Weber<sup>7</sup>. A análise habermasiana dos tipos de ações sociais revela que a proposta weberiana visualiza as opiniões e intenções de um sujeito isolado, distante, então, de uma relação interpessoal.

Do ponto de vista de Habermas (2012), o agir apresentado na teoria de Max Weber refere-se a um tipo de agir teleológico em que os sujeitos agem uns sobre os outros com alguma intenção, diferente da possibilidade de agir com os outros. Na teoria weberiana, o fundamento da ação é o sentido que está vinculado à determinados fins. Ele necessitaria incluir: “(a) a orientação segundo o comportamento de outros sujeitos da ação”; e a (b) reflexão das “orientações da ação de diversos participantes da interação” para que se cumpram as condições de uma interação social. (HABERMAS, 2012, p. 487).

A proposta de Habermas (2012, p. 486) é de analisar a teoria da ação de Weber por meio de dois mecanismos de coordenação de ações. Um deles é o agir racional-teleológico e o outro é o agir comunicativo.

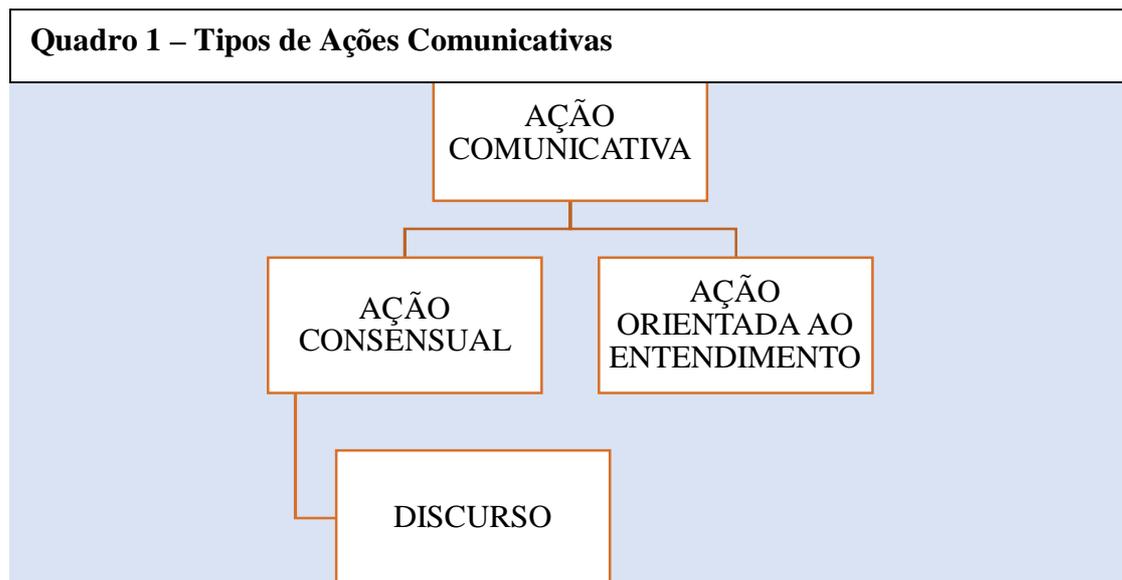
---

<sup>7</sup> Max Weber (2008) descreve uma tipologia de ações para explicar os mecanismos que coordenam o agir social. O fundamento da teoria da ação é o conceito de “sentido”. Como categoria sociológica, o “sentido” é uma intenção subjetiva atribuída a uma determinada ação. Weber trata de quatro tipos de ações sociais: ação social tradicional, ação social afetiva, ação social relativa a valores e ação social relativa a fins. *Ação social tradicional*: determinada pelo costume e pelas ações cotidianas vinculadas aos hábitos; *Ação social afetiva*: determinada por afetos ou estados emocionais. *Ação social com relação a valores*: determinada pela crença consciente num valor considerado importante, independente do êxito desse valor na realidade; *Ação social com relação a fins*: determinada pelo cálculo racional que estabelece fins e organiza meios para conquista de objetivos.

Das ações comunicativas surgem dois subgrupos: ação orientada para o entendimento e a ação consensual. Apesar de serem tomadas como sinônimos, Habermas (2002, p. 486)<sup>8</sup> apresenta uma distinção: as ações orientadas para o entendimento utilizam até de elementos estratégicos para a busca do objetivo “entendimento mútuo”, além do mais, essas são antecedentes da ação consensual voltada para a concordância acerca das pretensões de validade<sup>9</sup>. Na interação consensual, os participantes partilham uma “tradição normativamente integrada” para não discordarem das pretensões de validade que reciprocamente apresentam.

Das ações consensuais deriva o discurso. No discurso, a pretensão de validade não é tomada de maneira direta, ou seja, tais afirmações são, antes de tudo, examinadas pelos atores participantes da ação comunicativa. O discurso carrega uma pretensão de ser validado.

O quadro, a seguir, ilustra os tipos de ações comunicativas na teoria de Habermas.



Fonte: HABERMAS, 2002, p. 10

Em todo processo da ação comunicativa dois elementos são basilares: 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

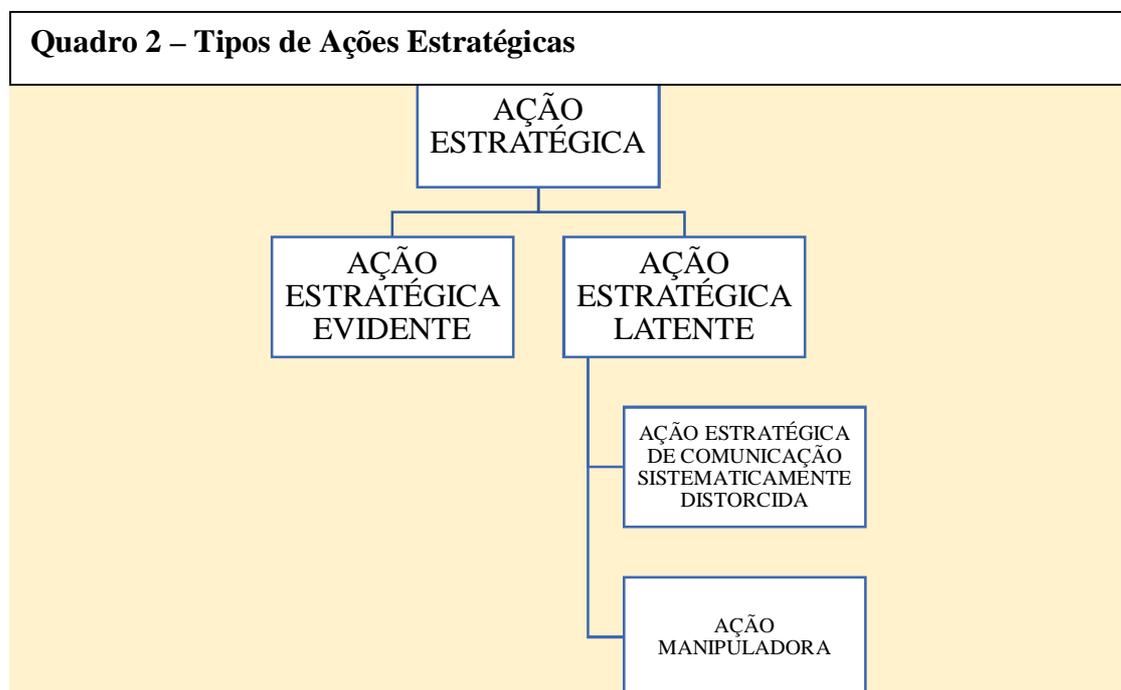
<sup>8</sup> Habermas descreve essa tipologia de ações em um texto produzido no de 1976, “*O que é pragmática Universal?*”

<sup>9</sup> Mas adiante a dissertação esclarece a tipologia de pretensões de validade.

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.

Nas ações estratégicas, as pretensões de validade emergem por indicadores de êxito. Elas são divididas em ações estratégicas evidentes e ações estratégicas latentes. (HABERMAS, 2002). Nas ações estratégicas evidentes, as pretensões de validade são garantidas pela indicação de êxito ou de cumprimento dos objetivos. São evidentes na medida em que se tornam ações irrefutáveis, incontestáveis, já que fatos, provas ou evidências garantem um consenso estratégico. Nas ações estratégicas latentes, há a provocação do consenso, ou por um erro cometido pelo falante que se engana em relação ao consenso, ou pela manipulação de um falante que induz o outro ao erro da aceitação. Estas são subdivididas em ações estratégicas de comunicação sistematicamente distorcida, nas quais os falantes são enganados pela crença da existência do consenso e do entendimento real, e em ações de manipulação na qual um falante de forma deliberada age direcionando o resultado para um reconhecimento recíproco.

O quadro, a seguir, ilustra os tipos de ações estratégicas na teoria de Habermas.



Fonte: HABERMAS, 2002, p. 10

No agir racional-teleológico o ator é orientado pela relação meio/fim, por um êxito. Por intermédio do estabelecimento de fins claros e precisos estabelece-se meios adequados para atingi-los. O cálculo desta relação é a previsão de outras consequências que poderão surgir durante a execução da ação. Portanto, há três movimentos relacionados à ação que busca o

êxito: (1) o resultado ou os objetivos alcançados pelo agente na execução de uma ação, (2) a consequência ou situações previstas pelo agente e (3) as consequências secundárias ou situações não previstas, mas controladas durante a sua ocorrência.

Desses movimentos surgem a ação instrumental e a ação estratégica. Na ação instrumental se considera o uso de regras técnicas, meios ou instrumentos que medem o grau de efetividade da ação. Na ação estratégica, considera-se a escolha de determinadas regras e do grau de influência exercida sobre outros. Segundo Habermas (2012), aquelas poderão ser associadas às ações sociais, enquanto que, estas são necessariamente ações sociais.

### 1.3 A RACIONALIDADE INSTRUMENTAL E O PROGRESSO TÉCNICO

O relacionamento interpessoal é caracterizado por uma racionalidade que se manifesta, em algumas vezes, por meio de interesses particulares mediados pelo poder e pelo dinheiro. Uma característica dessa relação é o desenvolvimento de uma racionalidade técnica-instrumental.

Na Mediação de Conflitos, a ocorrência da racionalidade técnica-instrumental não permitiria alcançar o consenso e o entendimento mútuo libertos da influência de interesses particulares. Para atingir a solução de litígios e garantir um procedimento de mediação em que as pessoas envolvidas tornam-se autônomas, os meios alternativos de resolução de conflitos necessitam de outras formas de manifestação da racionalidade que preservam a comunicação e o interesse de ambas as partes.

Como a racionalidade técnica-instrumental se manifesta nas relações cotidianas? Habermas (2014) aponta que o avanço do progresso técnico pode contribuir para a “colonização do mundo da vida” por meio dos subsistemas poder e dinheiro.

Este item trata de apresentar, na visão habermasiana, o conceito de racionalidade técnica-instrumental e como ela se manifesta pelos subsistemas poder e dinheiro. Esta apresentação poderá jogar uma luz à necessidade de encontrar outras formas de comunicação, de relacionamento e de resolução de problemas livres da influência, da coerção e do litígio.

Para a composição desta análise, segue-se a orientação dos textos de Habermas (2014), “Consequências práticas do progresso técnico-científico” e “Técnica e Ciência como Ideologia”. Estes trabalhos investigam duas tendências evolutivas: de um lado, a crescente atividade estatal intervencionista; do outro, o avanço técnico-instrumental por meio da ciência.

Em primeiro lugar, será demonstrado no subitem “**Progresso técnico-científico e marco institucional**” que o avanço técnico-instrumental adentra o mundo da vida sob a forma de uma racionalidade. Em seguida, clarifica-se as estruturas sociais denominadas de *Sistema e mundo da vida* no item que recebe esses nomes.

A análise do conceito de racionalidade técnico-instrumental permite enxergar a necessidade do método alternativo de resolução de conflitos sociais de uma ética discursiva sustentada por uma racionalidade comunicativa.

### **1.3.1 Progresso técnico-científico e marco institucional.**

Um dos trabalhos de Habermas (2014) demonstra que o progresso técnico, ao invés de possibilitar a emancipação do ser humano, não cumpre com o seu itinerário no desenvolvimento da civilização, da moral e da política. Em certo momento, o progresso técnico foi uma esperança para uma interpretação da história confiante na relação entre o acúmulo de informações científicas e a emancipação humana.

A análise desse fenômeno se configura em duas linhas interpretativas: a interpretação liberal, que apresenta o progresso técnico de modo confiante e a interpretação conservadora, que aponta para um desenvolvimento dos meios técnicos e para extensão da ação racional com respeito a fins nas instituições sociais.

Do ponto de vista da interpretação liberal, a técnica, utilizada nas sociedades modernas, possibilita independência, pois desagrega o homem de suas funções de operacionalidade como também de suas funções de controle. A consequência da crescente massa de novas tecnologias e de sua independência é a incorporação dos meios técnicos aos sistemas de ação racionalmente adequados a fins. O progresso técnico proporcionaria, antes de tudo, a faculdade de realizar objetivos no indócil mundo da natureza e de concretizar ideias no material vivo da sociedade.

A interpretação conservadora do progresso técnico-científico, também aponta para uma perspectiva de um desenvolvimento dos meios técnicos e da extensão da ação racional com respeito a fins sobre a vida. Essa perspectiva eleva-se sempre quando o desenvolvimento técnico-instrumental é pensado dentro de um “marco institucional”, como a política e as relações sociais. Dentro dessa perspectiva, a instituição política é pensada como dominação política e as relações sociais interpretadas como de interesses sociais que, por sua vez, determinam o ritmo, a direção e as funções do progresso técnico. As ações realizadas, no meio

político e nas relações sociais, ou seja, em “marcos institucionais”, são regidas por expectativas de êxito, já que, se tornarão adequadas ao padrão de ação estratégica.

Na intenção de compreender a incorporação do avanço técnico sobre a vida, ou melhor, na incorporação do avanço técnico sobre os marcos institucionais, convém ressaltar o que são os marcos institucionais, também chamado de quadros institucionais. Para tanto será necessário também apresentar um contraponto, os “sistemas” e os “subsistemas”. A distinção dessas estruturas sociais ao longo da história é verificada pela diferenciação entre o sistema e o mundo da vida. Este comum nos sistemas tradicionais, aquele, característico da sociedade capitalista.

Habermas (2014) utiliza da distinção dos quadros institucionais e os subsistemas para demonstrar as diferenças entre uma sociedade tradicional e sociedade moderna. As sociedades tradicionais caracterizam-se pela preeminência do marco institucional sobre os subsistemas. Os marcos institucionais repousam sobre os fundamentos incontestáveis das interpretações míticas, religiosas ou metafísicas da realidade. Tais fundamentos são as "*imagens do mundo*".

Nas sociedades tradicionais encontra-se estabelecida uma técnica. Ela se desenvolve na organização do processo de produção que possibilita a formação de um excedente de bens para além da satisfação imediata das necessidades que serão compartilhados por todos mesmo com um tipo de divisão do trabalho por gênero, idade ou comando. Esses elementos são coordenados pelas manifestações religiosas, pelos rituais e pela visão mítica de mundo.

Daí, resulta a superioridade do marco institucional. Ela se caracteriza pelo fato de que as tradições serão intersubjetivamente partilhadas e não impugnadas segundo os critérios de uma racionalidade universalmente válida, seja ela instrumental ou a das relações estratégicas de fim/meio.

As sociedades modernas distinguem-se das sociedades tradicionais pela existência de um poder central (organização estatal da dominação perante a organização por parentesco); pela divisão da sociedade em classes socioeconômicas (distribuição dos indivíduos segundo a sua pertença às classes e não segundo critérios das relações de parentesco); pela laicização da visão de mundo (o domínio do meio natural e o medo como fundamento da visão de mundo mítica).

As legitimações da sociedade tradicional são enfraquecidas e substituídas por outras. A ciência moderna assume o processo de secularização das interpretações tradicionais do mundo. A forma tradicional de legitimação obedece a uma lógica da interação. A existência da sociedade

tradicional é garantida enquanto o desenvolvimento dos subsistemas do agir racional se mantém dentro dos limites da eficácia legitimadora das tradições culturais. A expansão contínua dos subsistemas, do agir racional com respeito a fins, no capitalismo moderno romperá com as formas tradicionais de interatividade. Esse confronto entre a sociedade tradicional e a sociedade moderna explicita o confronto entre a racionalidade ligada aos critérios da ação recíproca e comunicativa com a racionalidade associada aos critérios de ação instrumental e estratégica.

Esse confronto das racionalidades 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.

Dai surge o problema, como a ciência atua sobre os marcos institucionais e como progresso técnico científico modifica as relações sociais? Na medida em que o marco institucional é envolvido pelo progresso técnico, desenvolve-se, de forma lenta e gradativa, a “*colonização do mundo da vida*”. Para o pensamento tecnocrático, o marco institucional interessa unicamente se assegura o avanço e o funcionamento dos sistemas tecnicamente progressivos.

Habermas (2014) levanta a possibilidade de que o progresso técnico poderá proporcionar a emancipação e a autonomia dos sujeitos. Para que se cumpram os objetivos de emancipação humana do qual a interpretação liberal se fundamenta é necessário admitir a possibilidade de realizar ação de maneira autônoma, sem coação e livre, em outras palavras, se o progresso técnico-científico está sujeito à vontade e a consciência dos “*sujeitos associados*”.

Essa possibilidade é descrita por meio das categorias “sistema” e “mundo da vida”. O progresso técnico que adentra os marcos institucionais está para o “sistema”, assim como, os marcos institucionais livres da interferência do progresso técnico está para o mundo da vida.

#### 1.4 A ÉTICA DO DISCURSO DE HABERMAS

A Ética do Discurso de J. Habermas é uma tentativa de repensar as ações humanas colonizadas pelas ações estratégicas. A sua principal função é analisar uma situação de fala que produza um outro modelo de coordenação de ações distantes da racionalidade técnico-instrumental.

A Mediação de Conflitos é uma situação de fala e, portanto, as categorias que compõem a Ética do Discurso permitem verificar se a mediação, conduzida por um terceiro imparcial, o Mediador, possui os elementos que manifestam os interesses particulares das pessoas

envolvidas, se a técnica de resolução de conflitos promoverá o entendimento mútuo e o consenso, bem como, se o trabalho do Mediador estimula a autonomia entre as partes.

A Ética do Discurso é um procedimento que resgata a interação dos envolvidos em uma situação de fala por meio do consenso e do entendimento mútuo. Ela insere, na situação de fala, o modelo de coordenação das ações, a ação comunicativa. Esta provoca uma mudança na forma de pensar a dimensão do ético, já que, exige um esforço cooperativo dos participantes para se encontrar uma norma válida para a coletividade sem interesses particulares e sem ações coercitivas.

Porém, as questões litigantes - do campo jurídico, do campo político ou até mesmo familiar/afetivo - são, em muitos casos, entrecortadas pelo interesse particular, pelo dinheiro ou pelo poder. A Ética do Discurso pretende retomar a interação entre as partes, nas palavras habermasianas, pretende restabelecer os “padrões universais de comportamento”.

Segundo Lima (2011), a universalização é um procedimento construtivo e reconstrutivo de padrões comportamentais abalados e um mecanismo racional para retomar questões morais/práticas da legitimidade. Como um procedimento, busca o caráter pragmático do discurso. Como um mecanismo racional, estabelece o diálogo e a argumentação como meios de conduzir a comunicação.

Este processo de legitimação normativa é fundamentalmente dialógico. Implica dizer que este processo é construído sobre uma estrutura comunicativa e que envolve participantes de uma ação comunicativa. A universalidade é senão o reconhecimento recíproco de um ponto de vista sustentado pelo diálogo. É um consenso livre de constrangimento ou de formas que submetem um dos participantes da comunicação à influência dos mecanismos de interesses individuais.

O caráter pragmático do discurso torna possível a harmonização dos interesses de cada indivíduo. Esta é a manifestação de uma forma de solidariedade que aparece na busca do reconhecimento recíproco.

A Mediação é uma tentativa de restabelecer os padrões universais de comportamento por meio da comunicação entre as pessoas dispostas a solucionar os seus litígios. De certa forma, será possível, então, pensar que a Mediação está isenta das influências promovidas pelas ações estratégicas? Será possível formar um constructo ético conectado com uma articulação entre sujeitos participantes de uma ação comunicativa com interesses mútuos?

A Ética do Discurso de Habermas parece ser uma alternativa contra o modelo de “*colonização*” das relações interpessoais que servirá de critério de análise para observar a Mediação de Conflitos e as atividades do Mediador.

Neste item será verificado o conteúdo da Ética do Discurso de Habermas. Primeiro será demonstrada uma caracterização da Ética do Discurso, em seguida, serão apresentados os elementos constitutivos de um agir discursivo, as pretensões de correção normativa e as pretensões de validade, por fim, uma análise dos princípios de discussão (D) e de universalização (U).

Para compor esta análise, utilizar-se-á o texto: “Notas programáticas para a fundamentação de uma ética do discurso”, da obra **Consciência Moral e Agir Comunicativo** (1989), por meio dele percebe-se o desenho do programa de análise construído sob o nome Ética do Discurso e os fundamentos deste procedimento, os princípios de discussão (D) e de universalização (U).

#### **1.4.1. Ética do Discurso: uma caracterização**

O conteúdo da Ética Discursiva está condicionado ao resgate e validação de normas morais problematizadas. Quando há discórdia, disputa, contestação ou litígio surge a necessidade de promover o diálogo e o entendimento.

Uma forma de validação das normas morais encontra-se na aceitação dos mandamentos cristãos, ou de qualquer outra forma de mandamento religioso. Os mandamentos religiosos, elementos da formação moral das pessoas, possuem um estatuto cognitivo de validação das normas. Em outras palavras, esses mandamentos são aceitos tacitamente, na medida em que são interpretados como manifestações da vontade de um Deus criador e de um Deus salvador, justo e bondoso.

Dessa forma, a norma é validada quando sustentada por um fundamento *ontoteológico* e por um fundamento *soteriológico*. O primeiro fundamento diz respeito à criação do homem e seu destino. O segundo fundamento recorre à justiça e a bondade de um Deus que é, ao mesmo tempo, juiz e salvador. As normas morais religiosas possuem validade e aceitação, pois indicam o caminho e a salvação.

Nas sociedades modernas, o fundamento público de validação de uma norma moral religiosa entra em colapso. Os mandamentos morais não podem ser justificados publicamente segundo

um ponto de vista divino transcendente. Um dos motivos para essa transformação é a substituição das doutrinas religiosas pelas ciências empíricas nas interpretações do mundo. Em outras palavras, é a queda de uma autoridade.

Mesmo com a marca nas instituições sociais de uma norma da tradição religiosa transmitida por meio de processos de socialização, ela não será justificada racionalmente. A filosofia moral deverá, então, fundamentar o estatuto ético desligado das considerações metafísicas e ligada a um nível de fundamentação pós-metafísica. (ARAÚJO, 1996; PEGORARO, 2006). Esse é um dos pilares da Ética Discursiva.

No quadro geral do mundo moderno, observa-se a ascensão de uma racionalidade instrumental caracterizada pela seleção de meios para se alcançar um fim pretendido. A análise de Max Weber sobre a modernidade revela a força de uma racionalidade técnica-instrumental em diversos campos da vida. Este processo recebe o nome de “*colonização do mundo da vida*”. (HABERMAS, 2013; 2012)

Com a intenção de recuperar a interação humana com base em uma racionalidade não-instrumental entre sujeitos livres da dominação técnica, empreende-se um procedimento prático que retome o consenso e o entendimento mútuo sobre normas morais problematizadas elegendo o debate, a discussão e a argumentação como uma única forma de recuperar o conteúdo emancipatório, longe de uma ideologia que distorce as relações e fundamenta a dominação, da ação de um sujeito em acordo com outro sujeito. Essa é a proposta de uma Ética Discursiva. (PEGORARO, 2006).

A Ética Discursiva é procedimento que atua para dirimir litígios. Sua principal função é resgatar e conciliar as normas morais abaladas e que já existem no próprio conflito. Por meio do debate persegue-se um consenso entre os participantes dos atos de fala. Portanto, a Ética do Discurso é um procedimento dialógico para se chegar a um entendimento. Uma moral litigiosa ganhará validade se aceita por todos os participantes da ação comunicativa (universalizada).

A análise de algumas características da Ética do Discurso de Habermas joga uma luz em seu entendimento:

(1) É uma ética deontológica: o conteúdo do dever está inserido na aceitação de uma norma que foi discutida, debatida e analisada, portanto, aceita como válida;

(2) É uma ética pós-metafísica: este procedimento não trabalha ao nível de dever proveniente de preceitos divinos como o evangelho e os mandamentos. Os mandamentos morais não podem ser justificados publicamente segundo um ponto de vista divino transcendente.

(3) É uma ética cognitiva: as questões práticas são suscetíveis de verdade e justificação. Um acordo intersubjetivo depende do “sim” ou do “não” indissociável de todos os envolvidos em uma *práxis* argumentativa pautada pelo convencimento recíproco. Logo, dependerá da superação das práticas e perspectivas egocêntricas. Quando o discurso possibilita em cada indivíduo sua participação com um “sim” ou com um “não”, então, promove espaços para os interesses individuais sem que se quebre a unidade do tecido social de que foi construído dentro da comunidade linguística.

(4) É uma ética de procedimentos formais: trabalha com um conjunto de procedimentos com um objetivo de formulação do princípio universal de justificação ou validação das normas, ou seja, o procedimento é o debate em busca de um consenso sobre uma norma problematizada.

O debate visa alcançar um consenso entre os participantes dos atos de fala, portanto, é um procedimento que possibilita o alcance do entendimento sobre normas abaladas. Uma moral litigiosa ganhará *validade* se aceita por todos os participantes da ação comunicativa por meio do *debate* argumentativo. (PEGORARO, 2006).

#### **1.4.4 As Pretensões de Validez**

Quais são as condições que devem ser satisfeitas para que um acordo comum possa ser alcançado por via comunicativa? Da perspectiva de um falante: as condições se referem ao conteúdo da enunciação<sup>10</sup>, como garantia imanente ao ato de fala e como obrigatoriedade relevante para as consequências da interação. Da perspectiva do ouvinte: ele entende a enunciação, assume posição com “sim” ou “não” e, como consequência do “sim”, direciona seu agir de acordo com as obrigações de ação fixadas de maneira convencional.

Da perspectiva do falante, a aceitabilidade é definida a partir da atitude performativa de quem participa da comunicação, ou seja, é aceitável quando cumpre as condições necessárias que não são cumpridas de maneira unilateral, e sim no reconhecimento intersubjetivo.

---

<sup>10</sup> Sentença utilizada de modo comunicativo.

Um ouvinte aceita uma enunciação quando conhece: a) as condições que resultam um comum acordo embasado no reconhecimento intersubjetivo da pretensão de validade normativa; b) as condições do falante com razões convincentes para considerar válida uma exortação, isto é, para considerá-la normativamente justificada.

O falante tem seu êxito ilocucionário por meio da garantia oferecida para que se resgate a pretensão de validade manifestada em sua ação de fala. A pretensão de validade está ligada a razões e conferem uma forma motivadora racional ao papel ilocucionário. Somente as ações de fala vinculadas a uma pretensão de validade criticável pode mover o ouvinte a aceitar a oferta de um ato de fala. Dessa maneira, ela se torna efetivamente um mecanismo de coordenação de ações.

Do ponto de vista das ações comunicativas, só são constitutivas do agir comunicativo ações em que o falante vincula pretensões de validade criticáveis. As pretensões de validade criticáveis utilizam o potencial de ligação motivada pelo discernimento presente na comunicação verbal.

Em ambientes do agir comunicativo, as pretensões de validade podem ser criticadas a partir dos seguintes aspectos:

a) O da correção, reivindicado mediante referência a um contexto normativo, forma-se uma pretensão de retidão normativa. O acordo comum acontece no nível de ação de fala correta em um contexto normativo, para se estabelecer uma relação interpessoal. Os atos de fala servem para produzir e inovar as relações interpessoais, pois o falante faz referência ao contexto de ordenações legítimas (a contestação acontece quando se entende o ato de fala como incorreto). Os casos “puros” dos atos de fala dessa manifestação são as ações de fala reguladoras que por meio de sentenças ordenam, prometem, nomeiam, admoestam, celebram etc., aparecem em sentenças exortativas ou intencionais;

b) O da veracidade, reivindicado em favor da externalização de vivências subjetivas, isto forma uma pretensão de veracidade. O ato de fala estabelece um comum acordo a partir da expressão de veracidade de intenções, opiniões e sentimentos, para que o ouvinte acredite no que é dito a serviço da manifestação das vivências, fazendo referência a algo no mundo subjetivo ao qual tem acesso privilegiado (a contestação é entender o ato de fala como não veraz). Os casos “puros” dos atos de fala dessa manifestação são ações de fala expressivas que por meio de uma

sentença vivencial revelam, confessam, admitem, manifestam, desmascaram-se etc., sentenças caracterizadas pela primeira pessoa do singular;

c) O da verdade, reivindicado com sua externalização em favor de um enunciado, isto forma uma pretensão de verdade proposicional. Representar ou pressupor estado e eventos, fazendo referência a algo no mundo dos estados de coisas (a contestação é entender o ato de fala como não verdadeiro). Os casos “puros” dos atos de fala são as ações de fala constatativas que se manifestam por meio de uma declaração, narração, afirmação, explicação, apresentação etc., no emprego de sentenças enunciativas elementares.

A pretensão de verdade proposicional situa-se, exclusivamente, em ações linguísticas que representam o mundo tal qual ele é, e que poderá ser comprovado empiricamente. Essa se aplica na ordem da natureza e, diante dela, nossa posição é de neutralidade. A pretensão de verdade está correlacionada aos juízos de fato típicos das ciências naturais. A validade é verificada pelos princípios de indução que liga as observações e as hipóteses universais.

As pretensões de correção normativas são formuladas sob a forma de pretensões deonticas universais e incondicionais como os atos de fala regulativos. Na medida em que os participantes das ações linguísticas buscam orientar e coordenar suas ações, faz-se necessário o consenso que se estabelece na vida comum pela aceitação recíproca das normas morais. Da tentativa de buscar o consenso, formam-se as pretensões à validade. As pretensões de validade são juízos de valor que buscam a universalidade. A validade de uma norma moral é determinada pela argumentação que visa estabelecer um consenso. Habermas chama de *universalização*. A busca pela universalidade é o fundamento de uma “teoria da ação comunicativa”. (HABERMAS, 2013, p. 81). Para manejar a distância entre validade das normas e a sua legitimação cria-se possibilidade de universalização.

#### **1.4.4.1 O princípio de discussão (D) e o princípio de universalização (U)**

A ética discursiva é um procedimento de validação de normas morais por intermédio das pretensões à validade sustentadas por argumentos e razões. O núcleo e a alma da construção habermasiana é a confiança no potencial de racionalidade, veracidade e autenticidade nas proposições linguísticas e nas falas do participante.

Isto é explicitado pelo conteúdo da ética discursiva, a saber, o princípio de discussão (D) e o princípio de universalização (U). No princípio de discussão (D), de acordo com Habermas (2013, p.85) “são válidas as normas de ação às quais todos os possíveis atingidos poderiam dar o seu assentimento, na qualidade de participantes de discursos racionais.”. No princípio (D) as normas tornam-se válidas quando os participantes dos atos de fala as conduzem por meio de argumentos. Durante a discussão, cada um participa no esforço de restaurar a validade das normas problematizadas buscando um acordo consensual. Logo, a função do princípio de discussão é o de resolver imparcialmente os conflitos de interesses particulares a respeito das normas éticas existentes. Cumprindo com esta função (D) eleva-se ao princípio de universalização.

O princípio de universalização (U): “regra de argumentação que possibilita o acordo em discursos práticos sempre que as matérias possam ser regradas no interesse igual de todos os concernidos.” (HABERMAS, 2013, p. 87). O princípio (U) tem a função de validar as normas. A norma que era contestada, após argumentação, é universalmente aceita pelos participantes da comunidade comunicativa e sua validade (legitimidade) será testada ao longo das discussões da comunidade linguística. Esta validade exige que cada participante, “antes de basear seu juízo numa determinada norma, deve examinar se ele pode querer que qualquer outro, encontrado numa situação comparável, reclame a mesma norma para o seu juízo.” (HABERMAS, 2013, p. 85).

Para que o princípio (U) se torne efetivo, em primeiro lugar, é necessário um esforço de cooperação que repare as normas morais perturbadas ou as desproblematize eliminando os conflitos de ação de interesses particulares, em segundo lugar, é exigida uma argumentação real e cooperativa dos envolvidos. Para esta realização, a comunicação deverá ser coordenada por este “princípio-ponte”. Ele possibilita a verificação do conteúdo do consenso ao assegurar como válidas as normas e os mandamentos que exprimem uma vontade universal, um acordo comum entre os participantes da comunicação.

A Ética do Discurso, como um procedimento comunicativo, visa estabelecer critérios para os falantes produzirem uma ‘boa prática comunicativa’. Entende-se a ‘boa prática comunicativa’ como um momento em que as pessoas, envolvidas na comunicação, encontram-se livres das influências do poder, do dinheiro e dos interesses particulares.

A comunicação, de acordo com os critérios da Ética do Discurso, deverá proporcionar o consenso e o entendimento mútuo entre os concernidos. Para Habermas (2013) o que interessa são os mandamentos morais que estão presentes no discurso prático. No discurso prático, as normas são válidas na medida em que encontram o assentimento qualificado de todos os concernidos possíveis. Estas devem exprimir uma *vontade universal* e satisfazer a seguinte condição:

Que as consequências e os efeitos colaterais, que (previsivelmente) resultarem para a satisfação dos interesses de cada um dos indivíduos do fato de ser ela universalmente seguida, possam ser aceitos por todos os concernidos (e preferidos a todas as consequências das possibilidades alternativas e conhecidas de regragem). (HABERMAS, 2013, p. 86)

Esse é o princípio (U) que garante, desde que satisfeitos os critérios estabelecidos, a comunicação. No discurso prático está subentendido pela natureza do próprio discurso que uma norma possui a pretensão de validade quando todos chegam a um acordo. O princípio (U) funciona como critério para definir normas e mandamentos como válidos em uma discussão, à medida que normas são manifestadamente de interesse comum podem expressar o assentimento universal e o reconhecimento intersubjetivo. O princípio (U) não poderá ser entendido como o imperativo categórico kantiano, pois, primeiramente, exclui uma aplicação monológica e inclui a aceitação de argumentos entre os diversos participantes da discussão.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Habermas (2013) introduz (U) como critério ou regra de argumentação que possibilita o acordo na comunicação. Esse princípio é uma releitura do Imperativo Categórico, porém exclui a aplicação monológica à essa regra de argumentação. O contraste com a abordagem kantiana permite fundamentar o princípio dialógico presente em (U). As éticas cognitivistas partem da mesma ideia central: o imperativo categórico de Kant. Ele é um princípio que exige a possibilidade de universalizar as *maneiras de agir e as máximas ou interesses*. São inválidas as normas que não obedecem esta exigência. Segundo a análise de Habermas (2013) só se prestariam como princípio moral se garantissem a formação imparcial do juízo ou da manutenção do interesse comum. Na comunicação prática quotidiana, as pretensões de validade desempenham a função de coordenar ações. Elas podem restaurar do consenso via argumentação moral. No discurso prático e por meio de argumentações, os falantes podem gerar um esforço de cooperação, de busca ou de restauração do consenso. A reparação existirá se houver o reconhecimento intersubjetivo de uma pretensão de validade. Desse modo, o caráter “monológico” da argumentação moral não permite realizar seu papel efetivo. Do ponto de vista monológico funcionam as éticas cognitivas de inspiração kantiana.

## 2 AS CATEGORIAS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E O PAPEL DO MEDIADOR

O primeiro capítulo da dissertação tentou descrever as categorias filosóficas de Jürgen Habermas presentes em sua teoria do Agir Comunicativo e na Ética do Discurso. Foram analisadas ação comunicativa e ação estratégica, o princípio de Discussão e o princípio de Universalidade, bem como, o entendimento mútuo para utilizá-las, mais adiante, como critério de avaliação das atividades do Mediador de Conflitos. As intenções do primeiro capítulo foram de justificar o uso das categorias habermasianas como categorias analíticas e avaliativas das atividades do Mediador, de apresentar um panorama conceitual da teoria habermasiana e de iniciar uma observação sobre o papel da racionalidade técnica e o impacto dela sobre uma estratégia consensual de resolução de conflitos. Estas intenções se tornarão mais evidente no terceiro capítulo.

Neste segundo capítulo a dissertação pretende explorar um dos meios alternativos de solução de conflitos, a Mediação, por acreditar que poderá criar condições para compreender as posições dos falantes em uma situação de litígio e oferecer reais soluções para as controvérsias.

Os meios alternativos de solução de conflitos são estratégias, não necessariamente novas, que possam coexistir, ou até mesmo fazer as vezes do tradicional sistema judicial de solução de conflitos. São conhecidos também como *sistema multiportas*, já que compõem formas variadas de solução de conflitos. Em alguns meios de solução de conflitos se verifica a participação de um terceiro que decide. Em outros, as partes envolvidas em dado conflito buscam, de maneira autônoma, um modo de solucioná-los sem a presença de outros. Há ainda métodos em que a busca de soluções para conflitos é feita com a presença de um terceiro que não produz uma intervenção direta sobre a solução.

O primeiro conjunto se refere aos métodos heterocompositivos. A solução por heterocomposição acontece com a intermediação de um “terceiro imparcial” que impõe uma solução para o conflito. Nota-se que o “terceiro” não toma partido na tomada de decisão, mas as partes não possuem autonomia para encontrarem uma solução sozinhas. São exemplos desta modalidade de solução a arbitragem e a jurisdição estatal.

O segundo conjunto é caracterizado pela autonomia das partes e recebem o nome de métodos autocompositivos. De acordo com Nunes (2016, p. 34), a autocomposição possibilita que o

problema seja analisado como “um todo para se encontrar uma solução partindo do aprofundamento das posições e a identificação dos interesses”. Uma modalidade da autocomposição recebe o nome de direta ou autônoma. A modalidade de autocomposição direta é caracterizada pela manifestação do desejo das partes em resolver um conflito sem a presença ou intervenção de um “terceiro”. Outra modalidade conta com a presença de um terceiro que auxilia as partes ou facilita a busca de uma solução para os conflitos. Essa recebe o nome de autocomposição assistida e sua principal característica é a presença de um terceiro que não exerce influência ou impõe soluções, mas que assiste e propõe o acordo e o entendimento mútuo entre as partes. As técnicas de solução próprias desta modalidade são a Conciliação e a Mediação. (BIAZOTTO, 2016).

O sistema multiportas começou a ser efetivado pela Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 29 de novembro de 2010, que cria uma Política Judiciária Nacional de tratamento adequado aos conflitos e incentiva a criação de programas à autocomposição como os Centros Judiciários de Solução de Conflitos.

A Lei 13.105, de 16 de março de 2015, Código de Processo Civil (CPC/2015), art. 3º, §2º e §3º, determina que o “Estado promoverá, sempre que possível a solução consensual dos conflitos” e estimula “juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público” a também promoverem a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual”. O CPC/2015 dá um tratamento de destaque às formas autocompositivas de solução de conflitos.

A Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, a Lei de Mediação, representa um passo enorme para os meios consensuais de resolução de conflitos. Ela trata sobre a Mediação entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos na esfera da administração pública. Ela estabelece os princípios e estrutura os procedimentos para o exercício da Mediação.

Por meio de uma pesquisa documental, a partir da análise da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010 (Resolução nº 125 do CNJ), do exame da Lei 13.105, de 16 de março de 2015 (CPC/2015) e da verificação Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, (Lei de Mediação), bem como, da observação do Manual de Mediação do Conselho Nacional de Justiça de 2016 (Manual de Mediação do CNJ), pretende-se salientar as categorias que fundamentam a Mediação, além de destacar o papel do Mediador de Conflitos por meio dos princípios, dos deveres de sua atividade, das competências e habilidades que fundamentam a sua atividade.

Em primeiro lugar, apresenta-se a definição de Mediação de acordo com os documentos legais (item 2.1 A MEDIAÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS). A Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação são os marcos legais que definem a Mediação como procedimento, método e estratégia para encontrar soluções de conflitos. Os termos “meio”, “método”, “mecanismos” ou “instrumento” são utilizados para definir a Mediação nos documentos. Há uma diferença entre os termos que será discutida no capítulo posterior.

Em segundo lugar, será feita uma exposição dos princípios norteadores da Mediação (item 2.2 OS PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO). O Código de Ética de Mediadores e Conciliadores Judiciais, anexado à Resolução nº 125 do CNJ, o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação apresentam a essência do trabalho de Mediação.

Em seguida, haverá uma descrição dos tipos, dos princípios e dos deveres de Mediadores judiciais e extrajudiciais (item 2.3 OS MEDIADORES). A finalidade desta descrição é apresentar os parâmetros que regem as atividades de ambos Mediadores e verificar quais são as regras deontológicas que norteiam sua atuação do ponto de vista dos marcos legais, Resolução nº 125 do CNJ, Código de Processo Civil e Lei de Mediação. A exposição dos princípios permitirá, mais adiante, elaborar, por meio de critérios filosóficos provenientes da teoria habermasiana, uma análise sobre sua efetividade prática.

Por fim, apresenta-se uma compilação da lista de competências autocompositivas do Manual de Mediação do CNJ (2016) (item 2.4 AS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR).

### 2.3 A MEDIAÇÃO COMO MEIO ALTERNATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A Mediação é um método de resolução de conflitos exercido por terceiro, de comportamento imparcial e sem poder decisório, que escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula à comunicação, à identificação e o desenvolvimento de soluções consensuais para controvérsia. Segundo o Manual de Mediação do CNJ (2016), a Mediação é processo no qual se aplicam integralmente todas as técnicas autocompositivas seguindo um planejamento sistêmico para que o Mediador possa desempenhar sua função sem tais restrições temporais. Um dos objetivos da Mediação é proporcionar a satisfação dos interesses e necessidades dos envolvidos no conflito, já que essas possuem a oportunidade de escolher a melhor forma de resolução. Dessa forma, o

acordo passa a ser consequência, resultante de um bom trabalho de cooperação, realizado ao longo de todo procedimento. Embora o relacionamento entre as partes encontra-se em litígio, cabe, ao Mediador auxiliar o entendimento mútuo e a cooperação entre elas. Para tanto, a formação e o treinamento do Mediador em técnicas de resolução de conflitos tornam-se requisitos legais incontestáveis.

O autor Adolfo Braga Neto (2015) apresenta uma breve história da Mediação destacando sua imersão na cultura jurídica brasileira ao longo de duas décadas até chegar a Lei 13.140 de 26 de junho de 2015, a Lei da Mediação, denominada pelo autor de Marco Legal da Mediação. O Marco Legal da Mediação é um parâmetro legalista que instrumentaliza e define como instituto jurídico a Mediação no Brasil, já que esta era “utilizada há mais de uma década em diversos segmentos e áreas” sem possuir uma institucionalização. (NETO, 2015, p. 260). Segundo Neto (2015), a Mediação se inicia no Brasil na década de 1990, por influências de especialistas estrangeiros que atuavam como palestrantes destacando os métodos alternativos de resolução de conflitos e os casos de Mediação que já eram desenvolvidos em outros países. Entusiastas desse movimento iniciaram seus esforços frequentando cursos de capacitação teórica nos Estados Unidos, França, Inglaterra e Argentina com o objetivo de disseminar a cultura da Mediação no Brasil.

A partir do ano de 1996 com o advento da lei 9307, de 23 de setembro de 1996, Lei da Arbitragem, o país vivenciou um crescente número de câmeras de arbitragem que incluíam a Mediação de conflitos. Em 1997 nasce o Conselho Nacional das Instituições e Mediação e Arbitragem (CONIMA) que estabelece parâmetros para a resolução de conflitos. O CONIMA regulamenta o modelo de arbitragem e de mediação bem como os códigos de ética para mediadores e para árbitros. A lei 9870 de 23 de novembro de 1999, em seu art. 4º prevê a utilização de mediadores em casos de conflitos entre pais e associações de pais e alunos e escolas, em decorrência de ajustes de mensalidade. Com o propósito de solucionar questões trabalhistas, as leis 10101/2001 a 10192/2001 foram sancionadas estabelecendo a possibilidade, dadas as dificuldades de resolução de questões trabalhistas, a presença de um Mediador, inclusive do Ministério do Trabalho, para estimular uma solução negociada.

Neste item pretende-se apresentar a definição de Mediação de acordo com os documentos legais. A Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação são os marcos legais que definem a Mediação como procedimento, método e

estratégia para encontrar soluções de conflitos. Os termos “meio”, “método”, “mecanismos” ou “instrumento” são utilizados para definir a mediação nos documentos.

### **2.1.1 A Mediação na Resolução nº125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**

As considerações iniciais da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que trata da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado aos conflitos apresentam uma descrição preliminar sobre o que é Mediação além de discorrer sobre as razões para o investimento em meios consensuais de solução de conflitos. As considerações da Resolução revelam que a Mediação faz parte de um grande projeto que visa: o cumprimento de objetivos estratégicos referentes a eficiência operacional do sistema judiciário por meio da redução da excessiva judicialização dos conflitos de interesses, da quantidade de recursos e de execução de sentenças; a garantia constitucional do acesso à Justiça por meio de mecanismos consensuais de solução de conflitos e de instrumentos efetivos de pacificação social, de solução e prevenção de litígios. Segundo a Resolução, nas suas considerações iniciais, o processo de Mediação é apresentado como um “mecanismo”, um “instrumento” ou “método” consensual.

**CONSIDERANDO** (...) como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação; **CONSIDERANDO** que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, (...); **CONSIDERANDO** a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, (...); (CNJ, 2010).

De acordo com as considerações iniciais da Resolução nº 125 do CNJ, a Mediação é um mecanismo consensual de resolução de conflitos juntamente com a conciliação. Ambos são considerados como instrumentos e métodos para a solução de conflitos e pacificação social e, que por meio deles, já se colhe resultados tais como reduzir “a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças”.

### **2.1.2 A Mediação no Código de Processo Civil – CPC/2015**

O art.3º, §3º, da lei 13.105/2015, o CPC/2015, trata de que “a conciliação, a mediação e outros métodos de solução de conflitos deverão ser estimulados” por toda a comunidade jurídica. Não há no CPC/2015 uma definição sobre mediação. Porém, há uma série de artigos espalhados ou agrupados em seção que trata dos métodos de solução de conflitos.

No art. 139, “O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe: (...) V- promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com o auxílio de conciliadores e mediadores judiciais;”

No Título IV, Capítulo III, Seção V, art. 165 ao art. 175, é dedicada a apresentar as diretrizes e as exigências para a realização dos meios consensuais pelos mediadores e conciliadores judiciais.

Primeiramente, apresenta-se a criação de centros de solução consensual de conflitos para a realização de sessões e audiências de mediação e de programas para “auxiliar, orientar e estimular a autocomposição” (art. 165). Ainda no art. 165, § 2º e §3º, diferencia-se a função do conciliador e do mediador já apresentada pela Resolução nº 125 do CNJ.

De acordo com Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o mediador é uma terceira pessoa, em um dado conflito, neutra e imparcial, que facilita o diálogo entre as partes. O conciliador é um terceiro facilitador que pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial.

Em comum, ambos atuam de acordo com princípios fundamentais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

Segundo o CPC/2015, a diferença entre conciliadores e mediadores apresenta-se no objetivo da atuação de cada um e no relacionamento estabelecido entre as partes que compõem o público atendido pela atividade de conciliação e de mediação.

Segundo o art. 165 do CPC/2015, § 2º e 3º a diferença entre conciliadores e mediadores se manifesta da seguinte maneira:

Art. 165, § 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

Art. 165, § 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Uma das diferenças está nos casos em que conciliadores e mediadores atuarão. Quando não há vínculo anterior entre as partes o conciliador atuará. No caso de vínculo anterior entre as partes a mediação ocorrerá. Outra diferença estabelecida entre os auxiliadores está nos objetivos que pretendem atingir com as partes. Os conciliadores sugerem soluções para o litígio. Enquanto que, os mediadores auxiliam a reestabelecerem a comunicação e a identificação de soluções consensuais que gerem mútuos benefícios. Em outras palavras, a postura dos mediadores é menos invasiva que a postura dos conciliadores, já que estes apontam soluções para o conflito e, aqueles, auxiliam as partes a encontrar as soluções.

O art. 166 informa sobre os princípios que regem a conciliação e a mediação e aos elementos necessários para o exercício da atividade. São eles: a confidencialidade e o sigilo das informações (§1º e §2º), o uso de técnicas de negociação (§3º) e a liberdade e autonomia para definir as regras procedimentais (§ 4). O art. 167 trata da inscrição de conciliadores e mediadores em cadastro nacional e dos tribunais e da avaliação de desempenho dos atores consensuais por meio da produção anual de dados estatísticos que servirão, também, como informação de relevância pública. O art. 168 apresenta o princípio da livre escolha pelas partes. O art. 169 estabelece remuneração prevista por tabela fixada pelos tribunais. Os artigos 170, 171 e 172 tratam do impedimento, da impossibilidade temporária e do impedimento à atividade advocatícia para o exercício de conciliação e de mediação sendo comunicado preferencialmente por meio eletrônico. O art. 173, da exclusão do cadastro nos tribunais se agir com dolo ou culpa ou violar deveres. O art. 174, criação de Câmaras de conciliação e mediação no âmbito da Administração Pública e o art. 175, da admissibilidade de outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais. (MACHADO, 2015).

O CPC/2015 ainda traz todo o Capítulo V, “*Da audiência de conciliação dou de mediação*”, presente no Título I, “*Do procedimento comum*”, que faz parte do Livro I, “*Do processo e conhecimento e do cumprimento da sentença*”, dentro da Parte Especial, que é composto apenas do art. 334 que trata da designação da audiência de conciliação ou mediação, dos prazos para a sua ocorrência, dos motivos da não realização da audiência (como o desinteresse das partes pela composição consensual o consenso), da possibilidade de realização da sessão por meio eletrônico, da multa pelo não comparecimento, do acompanhamento de advogados pelas partes e da homologação da autocomposição. (MACHADO, 2015).

### **2.1.3 A Mediação na Lei de Mediação**

Na Lei 13.140 de 26 de junho de 2015, a Mediação é definida no art. 1º como “meio de solução de controvérsias entre particulares” e sistematizada no parágrafo único: “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório (...)”

Semelhante a Resolução nº 125 do CNJ, a Lei de Mediação também apresenta a mediação como um “meio de solução de controvérsias” e como uma “atividade técnica”. O parágrafo único do art. 1º deixa claro essa definição: “Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.” (BRASIL, 2015).

A diferença é que na definição do parágrafo único, do Art. 1º da Lei de Mediação, há a apresentação clara e distinta de quem é o responsável pelo exercício da atividade técnica: o Mediador. Enquanto que, na Resolução do CNJ, este é apenas citado como aquele que receberá a capacitação. De qualquer forma, a presença da “técnica” no exercício da mediação é fundamental. De certo modo, o papel do mediador extrajudicial é questionável, já que este não recebe capacitação técnica para procedimento.

Vale ressaltar que as duas definições carregam pequenas diferenças. Enquanto que na Resolução a mediação é entendida como meio para se chegar a solução de um problema, na Lei ela se transforma em um conjunto de processos baseados em conhecimentos científicos.

## 2.4 OS PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO

Neste item serão apresentados os princípios norteadores da Mediação. O Código de Ética de Mediadores e Conciliadores Judiciais, anexado à Resolução nº 125 do CNJ, o CPC/2015 e a Lei de Mediação apresentam a essência do trabalho de mediação. Ressalta-se que há princípios que norteiam a conduta do mediador que são expostos no Código de Ética de Mediadores e Conciliadores Judiciais. Estes serão analisados separadamente daqueles que norteiam o procedimento de mediação que são apresentados no CPC/2015 e a Lei de Mediação.

A Mediação possui princípios próprios que norteiam as atividades do Mediador e estabelecem relações com outras normas. Um princípio não é tão somente a causa primária ou originária de algo. Ele é definido também como uma sentença, norma ou máxima que estrutura um procedimento ou situação e que rege uma série de eventos. O art. 166 do CPC/2015 apresenta que a “conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da

imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”. O mesmo artigo, nos §1º, §2º e §4º, destaca a confidencialidade, o sigilo e a livre autonomia dos interessados, respectivamente. A importância da confidencialidade que trata da inutilidade das informações produzidas durante o procedimento para outros fins senão aquele relativo à própria mediação. O sigilo das informações que deverá ser garantido por conciliadores e mediadores. A autonomia dos interessados para definir as regras do procedimento de mediação.

A Lei de Mediação em seu art. 2º apresenta os princípios orientadores. São eles: “I - imparcialidade do mediador; II - isonomia entre as partes; III - oralidade; IV - informalidade; V - autonomia da vontade das partes; VI - busca do consenso; VII - confidencialidade; VIII - boa-fé.”

Os princípios da mediação no CPC/2015 são a base para os princípios apresentados pela Lei de Mediação. Porém, os princípios da “independência e da decisão informada” do Código de Processo Civil não são explícitos na redação da Lei de Mediação. Assim como, “isonomia entre as partes, busca do consenso e a boa-fé” só aparecem na Lei de Mediação.

#### **2.4.1 Os princípios da mediação exclusivos do CPC/2015**

Os princípios da mediação exclusivos do CPC/2015 são “da independência e da decisão informada”.

##### *Independência*

Trata da atuação do mediador livre de pressões externas provenientes dos Tribunais<sup>12</sup> ou das relações econômicas envolvidas na mediação, além de versar sobre as pressões internas geradas pelo relacionamento do mediador com a partes. Na eminência de ocorrer a mediação sob influências, relações ou dependências entre o mediador e as partes, na impossibilidade de atuar sem pressões externas ou das influências internas, a sessão deverá ser suspensa ou interrompida. Logo, é seu dever revelar às partes a existência de fato anterior que permita a formação de eventual dúvida sobre dependência ou ligação antes de aceitar o encargo de mediar as partes.

---

<sup>12</sup> Os Tribunais criarão quadros estatísticos anuais para demonstrar a eficiência dos métodos de solução de conflitos para diminuir o número de eventos judicializados. Essa preocupação poderá afetar o trabalho do mediador. Esse tema será um dos objetos de discussão no próximo capítulo da dissertação.

### *Decisão informada*

A legitimidade do procedimento de mediação ocorrerá a partir do momento em que os participantes são informados com clareza sobre as atividades, etapas e estratégias utilizadas durante as sessões. Importante, também, são as informações relacionadas aos direitos e deveres de todos os envolvidos. O autor Luiz Fernando Guerrero (2015) aponta a responsabilidade dos advogados que acompanham os seus clientes de, também, cumprirem com esta determinação. Como são inúmeras estratégias que poderão serem adotadas para se alcançar a solução do conflito, o advogado é “responsável por oferecer e discutir com o seu cliente as maneiras de solução adequadas, de modo este possa definir o que quer da solução de conflitos e qual seria a melhor maneira de atingir seu objetivo.” (GUERRERO, 2015, p. 12).

## **2.4.2 Os princípios da mediação exclusivos da Lei de Mediação**

Os princípios da mediação exclusivos da Lei de Mediação são “isonomia entre as partes, isonomia entre as partes, busca do consenso e a boa-fé”.

### *Isonomia entre as partes*

Os envolvidos na situação de mediação receberão tratamento igualitário em todas as fases do procedimento. Este princípio se revela nas oportunidades de manifestação, nas formas de exposição das opiniões e no tempo de comunicação das partes. O princípio da isonomia justifica e fortalece o princípio da imparcialidade e neutralidade do mediador.

### *Busca do consenso*

A busca pelo consenso e pelo entendimento mútuo é a essência do trabalho de mediação, ou seja, criar condições favoráveis para se encontrar uma solução compartilhada dos problemas. Desde o início do procedimento, passando pela escolha da mediação como método de solução, na escolha do mediador, até a busca da solução favorável, revela-se a necessidade do consenso entre as partes.

### *Boa-fé*

De acordo com o art. 5º do Código de Processo Civil “aquele que de qualquer forma participa do processo deve comportar-se de acordo com a boa-fé”. Ao participar dos procedimentos de mediação, as partes são regidas também pela cláusula geral da boa-fé. A boa-fé consiste na conduta dos participantes de forma honesta, leal e proba. Para a construção do consenso é

necessário a postura sincera dos participantes da comunicação no momento de expor seus interesses e aceitar o bem comum.

### **2.4.3 Os princípios da mediação comuns entre o CPC/2015 e a Lei de Mediação**

Os princípios da mediação comuns entre o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação são “autonomia entre as partes, confidencialidade, oralidade e informalidade e imparcialidade do mediador”.

#### *Autonomia da vontade das partes*

É a forma de empoderamento das partes para gerenciar a melhor forma de solucionar os conflitos. Elas poderão optar pelo tipo de procedimento ou método de solução, podendo interrompê-la em qualquer momento. Além de promover a sua autodeterminação que é a capacidade de poder gerir os próprios conflitos e tomar suas próprias decisões, durante ou ao final do procedimento. Este princípio pressupõe espontaneidade, voluntariedade e livre-arbítrio responsabilizando as partes para encontrar a melhor forma de solucionar os conflitos ou de participar dos procedimentos de mediação. O papel do mediador é apenas de facilitar o empoderamento das partes e de criar condições favoráveis para que a autonomia prevaleça, ao mesmo tempo, um estimulador da busca do consenso e do entendimento. A autonomia das partes para a resolução dos conflitos também se manifesta, em primeiro lugar, quando as partes envolvidas optam livremente por sua utilização, em segundo lugar, a opção pela mediação não anula a possibilidade das partes recorrerem ao judiciário para executar ou até mesmo anular o acordo mediado se esse for, de alguma forma, viciado.

#### *Confidencialidade*

O princípio da confidencialidade é tratado com destaque pela Lei de Mediação. Toda a seção IV, dos art. 30 ao 31 é dedicado ao princípio. Neles a confidencialidade se resume no resguardo das informações relativas ao procedimento da mediação para terceiros, salvo se as partes assim decidirem ou quando é exigida por lei. A confidencialidade é o dever de respeitar as manifestações de declaração, opinião, sugestão, promessa ou proposta formulada por uma parte à outra na busca de entendimento. Desobriga-se do princípio da confidencialidade a informação relativa à ocorrência de crime.

Em linhas gerais, o princípio é a forma de garantir a qualidade do trabalho do mediador de proporcionar condição de profissionalismo: aquilo que é discutido durante o trabalho permanece no trabalho e isso engloba todas as informações e documentos sendo vedado o uso em proveito próprio de qualquer material produzido durante o processo de mediação. As partes, ao elegerem o processo de mediação como instrumentos de resolução de seus conflitos, o fazem, também, em razão de acreditarem na competência do mediador. Cabe a ele a tarefa de manter esse atributo com relação ao processo.

A competência do mediador se manifesta quando reconhece que possui qualificações para atender os mediados em suas necessidades. Portanto, o seu trabalho será conduzido de maneira consciente, prudente e eficaz para conduzir o processo com estímulo a atitudes diligentes, oportunas, seguras, visando promover a participação efetiva das partes. Apresentado dessa maneira, o princípio da confidencialidade envolverá o Mediador em meio a outros dois princípios inerentes: o da competência técnica e o da diligência na execução dos trabalhos.

#### *Oralidade e Informalidade*

Tradicionalmente a mediação não se baseia em documentos, pois é construída sobre a base da oralidade e dialogicidade. Porém, a formalidade do acordo, o registro das operações e as atas das sessões dão garantia da seriedade do procedimento, além de servirem de recursos para coordenarem decisões e efetivar a pacificação.

Há uma recomendação de que palavra falada prevaleça sobre a palavra escrita, pois os atos devem ser praticados oralmente. Logo, há uma característica de informalidade na mediação que dispensa requisitos formais sempre que ausência não incorrer em prejuízo, assim com a flexibilidade no desenvolvimento do procedimento, levando em consideração a complexidade inerente ao conflito e a individualidade dos participantes. Ressalta-se que a decisão será homologada por um magistrado, portanto, haverá um produto final materializado na forma de documento.

#### *Imparcialidade do Mediador*

Mediador é um terceiro imparcial, porque não defende, representa ou aconselha nenhuma das partes. Ele não poderá ter qualquer interesse próprio nas questões envolvidas. A imparcialidade envolve uma postura neutra que ocorre antes, durante e após o desenvolvimento de sua atividade. Além de prezar pela inexistência de qualquer conflito de interesse ou de valores

peçoais, é adequado, para o exercício de sua atividade, o desprendimento de quaisquer estereótipos ou preconceitos que possam produzir um julgamento prévio das pessoas envolvidas no procedimento.

Os princípios elencados são elementos que direcionam e conduzem a boa execução do procedimento de mediação. Eles estão presentes no Código de Processo Civil e na Lei de Mediação. Aqueles que pertencem Código de Ética de Mediadores e Conciliadores Judiciais serão tratados em tópico separado já que tratam da atuação do mediador.

O quadro, a seguir, expõe a lista de princípios apresentados nos documentos.

**Quadro Sinóptico 1 - Princípios da Mediação presentes no CPC/2015 e na Lei de Mediação (LM)**

<b>Princípios da Mediação presentes no CPC (Art. 166) e na LM (Art. 2º)</b>	<b>Princípios da mediação exclusivos no CPC</b>	<b>Princípios da mediação exclusivos na Lei de Mediação</b>	<b>Princípios comuns entre o CPC e a Lei de Mediação</b>
<b>1. Independência</b>	<i>Independência</i> Atuação livre de	<i>Isonomia entre as partes</i>	<i>Autonomia da vontade das partes</i>
<b>2. Imparcialidade</b>	pressões externas e	Tratamento igualitário para	Forma de empoderamento das
<b>3. Autonomia da vontade</b>	pressões internas.	os envolvidos em todas as fases do procedimento.	partes para gerenciar a melhor forma de solucionar os conflitos.
<b>4. Confidencialidade</b>	<i>Decisão informada</i>	<i>Busca do consenso</i>	<i>Confidencialidade</i>
<b>5. Oralidade</b>	Informar com clareza sobre	A busca pelo entendimento	O resguardo das informações, salvo se
<b>6. Informalidade</b>	etapas e	mútuo e criação	as partes assim

7. <b>Decisão informada</b>	estratégias utilizadas.	de condições favoráveis para o diálogo.	decidirem ou quando é exigida por lei.
8. <b>Isonomia entre as partes</b>		<b>Boa-fé</b>	<b>Oralidade e Informalidade</b>
9. <b>Busca do consenso</b>		A boa-fé consiste na conduta dos participantes de	Mediação é construída sobre a base da
10. <b>Boa-fé</b>		forma honesta, leal e proba.	oralidade e dialogicidade. O registro das operações
			garantia da seriedade do procedimento.
			<b>Imparcialidade do Mediador</b>
			Mediador não defende, representa ou possui
			qualquer interesse próprio nas questões
			envolvidas.

### 2.3 OS MEDIADORES

O Mediador é um dos principais atores do processo de Mediação, pois há uma enorme carga de responsabilidade atribuída pelo judiciário para o sucesso dos meios consensuais e da redução da judicialização de processo. Na legislação a figura do Mediador é descrita como técnico, especialista e facilitador de ações que promoverão o entendimento mútuo entre as partes.

Este item pretende descrever os tipos, os princípios e os deveres de Mediadores judiciais e extrajudiciais. Pretende-se apresentar os parâmetros que regem as suas atividades de ambos para verificar quais são as regras deontológicas que norteiam sua atuação do ponto de vista dos marcos legais, Resolução nº 125 do CNJ, Código de Processo Civil e Lei de Mediação. A exposição dos princípios permitirá, mais adiante, elaborar, por meio de critérios filosóficos provenientes da teoria habermasiana, uma análise sobre sua efetividade prática.

Há várias formas de Mediação coexistentes como formas de resolução de conflitos. Segundo Antônio Carlos de Ozório Nunes (2016) há formas de Mediação e meios autocompositivos. Dentro das formas de mediação se destacam a mediação extrajudicial ou paraprocessual, a pré-processual e a processual ou judicial. Entre os meios autocompositivos, há a transação por adesão.

A autora Eliedite Mattos Ávila (2012) explica a diferença entre Mediação judicial e extrajudicial por meio do processo judicial. A extrajudicial é um procedimento realizado sem a necessidade do processo judicial. O objetivo desta prática é “prevenção do contencioso” por meio de um acordo facilitado pelo mediador que estimula a comunicação. Já a judicial, segundo Ávila (2012) “incide no processo já instaurado”. O juiz estimula as partes a encontrarem uma solução amigável para o conflito. Segundo a autora, por meio da comparação dos métodos de resolução de conflitos na França e no Canadá, salienta-se o papel da Mediação extrajudicial como forma de solução de problemas no âmbito familiar por ser uma resposta rápida “às transformações corridas nos últimos tempos para incentivar a desjudicialização dos conflitos familiares”. (ÁVILA, 2012, p. 202).

Os autores Ávila (2012) e Nunes (2016) concordam que a mediação extrajudicial possibilita aos cidadãos maior autonomia na resolução dos conflitos, e acesso substancial à justiça, além de ser barata e o seu desfecho rápido.

A Mediação extrajudicial é expressa na Lei 13.140 de 26 de junho de 2015, Lei de Mediação, por meio dos art. 21 a 23. A extrajudicial é de caráter privado, portanto, fora do âmbito do judiciário, realizada nas câmaras de mediação ou nos escritórios, sem a presença de um advogado, ou em escritório de advocacia. Essa forma de mediação se estende a outras formas de resolução de conflito, tais como a mediação comunitária e a mediação escolar. Ela não se estenderá ao campo das relações trabalhistas que requer legislação própria.

Como há formas distintas de Mediação, há, por sua vez, distintos mediadores: o mediador judicial e o mediador extrajudicial. Especificar, de acordo com os marcos legais da mediação, os critérios e os parâmetros que regem as suas atividades e os deveres que coordenam as ações de mediadores extrajudicial e judicial é o objetivo deste item.

### **2.3.1 O mediador extrajudicial**

A Lei 13.105 de 16 de março de 2015, CPC/2015, trata apenas da figura dos Mediadores judiciais. Isso é verificado no inciso V, do art. 139, apresenta ser possível “promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais”, além da seção V, do Capítulo III, nos art. 165 a 175.

A Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) também faz menção apenas ao Mediador judicial. O art. 12 define que só serão admitidos nos Centros de Mediação mediadores capacitados de acordo com as exigências das Diretrizes Curriculares (Anexo I da Resolução nº 125) que formam o “corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial”.

Diferente dos marcos legais, CPC e Resolução nº 125, a Lei 13.140 de 26 de junho de 2015, Lei de Mediação, fundamentada por esses marcos legais, define regras e critérios para os Mediadores judiciais e extrajudiciais. Os art. 9º e 10 apresentam esses critérios.

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

Art. 10. As partes poderão ser assistidas por advogados ou defensores públicos.

Parágrafo único. Comparecendo uma das partes acompanhada de advogado ou defensor público, o mediador suspenderá o procedimento, até que todas estejam devidamente assistidas.

A Lei de Mediação separa as atividades do Mediador extrajudicial e do mediador judicial. Cada um deles possui exigências distintas que correspondem a sua condição na mediação. Para o extrajudicial as exigências são: ter capacidade civil; que possua a confiança das partes e que seja capacitada para o empreendimento. O extrajudicial é o terceiro imparcial, escolhido ou aceito pelas partes e que as auxilia a identificar ou desenvolver soluções para a controvérsia. A Lei de Mediação faculta a participação de advogados ou defensores públicos como auxiliares partes na mediação extrajudicial, mas se uma das partes for acompanhada de um advogado a sessão será suspensa pelo mediador até a outra parte também o constituir.

### **2.3.2 Os mediadores judiciais**

Os Mediadores judiciais são os auxiliares da Justiça. Conforme o art. 149 do CPC/2015, são prestadores de serviços públicos cadastrados no Tribunais para atuar nas mediações pré-processuais e processuais. A atividade do Mediador judicial é coordenada por princípios e sua atuação exige o cumprimento de certos requisitos e exigências. Ele dependerá do cumprimento de certas exigências estabelecidas pela Resolução nº 125 do CNJ, mais precisamente no art. 12,

§4º, apresentadas pelo Código de Processo Civil, no art. 167, §1º e pela Lei de Mediação, no art. 11 e 12.

Em comum, os documentos legais expressam a necessidade do Mediador em passar por uma formação específica com carga horária mínima de teoria e prática, além de reciclagem constante. Não há, segundo as leis, outras competências e habilidades exigidas, já que elas poderão ser formadas nos cursos de Mediação.

A Resolução nº 125 do CNJ apresenta alguns critérios para a atuação do mediador. Desde a exigência de serem formados em cursos específicos ao cumprimento das regras que regem a mediação são exigências e instruções deontológicas que determinam a forma de manutenção da atividade. A necessidade de participar de um curso de formação é expressa no art. 12 da resolução: “(...) somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias”. Já no § 4º do mesmo artigo determina que os mediadores ficarão sujeitos, juntamente com os conciliadores, ao Código de Ética.

O CPC/2015 também trata como critério essencial para atividade do Mediador capacitação mínima de acordo com os parâmetros definidos pelo CNJ e pelo Ministério da Justiça. No art. 167, §1º apresenta tal exigência: “Preenchendo o requisito da capacitação mínima, por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça (...)”. (CPC, art. 167, §1º)

Por meio do certificado de conclusão de curso, o mediador poderá requerer sua inclusão no cadastro nacional ou no cadastro de Tribunal de Justiça ou de Tribunal Regional Federal.

Curiosamente, o próprio CPC/2015 apresenta a necessidade de ser inscrito em cadastro nos tribunais ou não, já que o mediador é escolhido pelas partes. No *caput* do art. 167, o CPC/2015 aponta a necessidade do mediador de ser inscrito ou cadastrado nos tribunais de justiça ou tribunal regional federal.

art. 167. Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional. (BRASIL, 2015a).

Porém, tal exigência é relativa já que as partes poderão escolher um mediador que não está cadastrado. Essa forma é expressa no art. 168, §1º “O conciliador ou mediador escolhido pelas partes poderá ou não estar cadastrado no tribunal”

Na Lei de Mediação o mediador judicial possui outras exigências estabelecidas no art. 11 que atestam sua capacidade de atuação. Elas envolvem a formação no ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação há pelo menos dois anos, formação específica em cursos de mediação que seguem os parâmetros da formação estabelecida pelo CNJ e Ministério da Justiça, bem como, reconhecidos pela Escola Nacional de Formação e aperfeiçoamento de Magistrados ou tribunais. Além da formação necessária, será exigido a inscrição no cadastro nacional ou nos tribunais (art. 12).

Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.

Art. 12. Os tribunais criarão e manterão cadastros atualizados dos mediadores habilitados e autorizados a atuar em mediação judicial.

§ 1º A inscrição no cadastro de mediadores judiciais será requerida pelo interessado ao tribunal com jurisdição na área em que pretenda exercer a mediação.

§ 2º Os tribunais regulamentarão o processo de inscrição e desligamento de seus mediadores. (BRASIL, 2015b)

Em resumo as leis apresentam as seguintes exigências: seja pessoa capaz; graduado há pelo menos dois anos em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação; ter concluído curso de formação de mediador em instituições reconhecidas pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) ou pelos Tribunais.

### **2.3.3 Os princípios do Mediador**

O Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais (Código de Ética) anexado à Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) procura assegurar, dentre outras coisas, a qualidade dos serviços de conciliação e mediação por meio de princípios que nortearão a consciência de terceiros facilitadores de resolução.

No art. 1º do Código de Ética encontram-se a lista dos princípios que “regem atuação de conciliadores e mediadores judiciais”. São eles:

- I - Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;
- II - Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;
- III - Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;
- IV - Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;
- V - Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;
- VI - Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;
- VII - Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;
- VIII - Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito. (BRASIL, 2015b)

Cada um dos princípios está diretamente vinculado aos deveres que regem a atuação dos mediadores. O Código de Ética, nos incisos de I ao V do art. 2º, definem os deveres do mediador por meio de cinco regras que determinam o tipo de conduta obrigatória para o desenvolvimento de uma sessão. Portanto, os princípios são acompanhados de um valor deontológico.

A essência do trabalho do mediador está refletida no princípio “Respeito à ordem pública e às leis vigentes”. Sua função é o de auxiliar da justiça a promover o entendimento mútuo entre as partes por meio de livre diálogo e do consenso livre de influências e, a partir de sua conduta, garante-se a manifestação da correta conduta dos envolvidos.

Além de ser um auxiliar da justiça, sua função é o de promover a educação para a justiça. Um dever inerente à atividade de mediador é o de ensinar que o diálogo é a melhor forma de solucionar conflitos. Com a experiência adquirida com a mediação, as partes poderão no futuro encontrar soluções dialógicas para os problemas. Para tanto, cabe ao mediador possibilitar às partes o entendimento mútuo para que, no futuro de outros conflitos, não necessitam da presença de um terceiro mediador. Isso será provocado por meio do “dever de Compreensão quanto à conciliação e à mediação”. Este compromisso esclarece aos envolvidos que, chegando um acordo, é dever deles o respeitarem (art. 2º, inciso IV).

A Confidencialidade é regida pelo CPC, art. 166 e pela Lei de Mediação, art. 2º. É um princípio que fundamenta as atividades de mediação e um alicerce para a atuação do mediador. Como forma de direcionamento da atuação do mediador, o princípio se manifesta nas informações geradas durante as sessões. Em linhas gerais, aquilo que é discutido ou trabalhado no âmbito de uma mediação não poderá ser utilizado fora desse âmbito. O mediador não pode ser testemunha em qualquer processo que oponha as partes em tribunal sobre questão que foi tratada em Mediação, nem aquilo que foi tratado pode ser usado em processo.

A “confiança” é o *medium* que estabelece a boa relação entre as partes e das partes com o mediador. A falta de confiança abre espaço para a suspeita de manipulações ou a descrença na resolução. Vinculado à confiança está a “credibilidade”, a crença na mediação como instrumento de resolução dos conflitos, ao mediador cabe a tarefa de manter esse atributo com relação ao processo.

Uma forma de atingir o princípio da confidencialidade é por meio do princípio de “decisão informada”. Na medida em que as partes são informadas sobre os seus direitos e deveres, sobre as técnicas que conduzirão o “*modus operandi*” e sobre o contexto que envolve o procedimento, o mediador provocará nas partes a formação da confiança.

Aos princípios da “confidencialidade” e da “decisão informada” alinha-se o “dever da Informação”. O mediador deve esclarecer, de forma clara e precisa, o método de trabalho, os princípios que norteiam a mediação, as regras de conduta dos mediadores e as etapas do procedimento (art. 2º, inciso I).

Para esclarecer as partes sobre direitos e deveres, sobre a técnica e sobre o contexto, é necessário o domínio de competências técnicas adquiridas durante os cursos de formação. Este é o “princípio da competência”, a exigência de formação e a capacitação técnica para a realização do procedimento. Ao princípio da competência está conectado a capacidade de produzir uma autoavaliação. Cabe ao mediador somente aceitar a tarefa de mediar quando tiver plena convicção de suas qualificações para atender os mediados. Somente ele que irá decidir se reúne condições mínimas para fazê-lo durante todo processo.

Em suma, o mediador deverá desenvolver seu trabalho de maneira consciente, prudente e eficaz. Deverá conduzir o processo com estímulo a atitudes diligentes, oportunas, seguras, visando promover a participação efetiva das partes.

Como o mediador é um técnico em resolução consensual de conflitos, seu maior desafio é garantir o exercício do princípio da “imparcialidade”. De acordo com a legislação o mediador é um “terceiro imparcial” e isso remete a impossibilidade de tomar partido nas opiniões e decisões das partes. Dotado de conhecimento técnico, o mediador precisará silenciar-se para as partes produzirem a solução do conflito, pois ele não defende, representa ou aconselha e não possui qualquer interesse próprio nas questões envolvidas. O princípio da “imparcialidade do mediador” vincula-se o “dever da Autonomia da Vontade”. Este dever exige respeito aos pontos de vista das partes (art. 2º, inciso II).

Além do mais, a competência técnica do mediador adquirida no exercício da profissão de origem, bem como, a *expertise* profissional das partes envolvidas que foram adquiridas em suas atividades profissionais ou na posição social que representa na comunidade, poderão gerar interferências na condução das sessões de mediação, tais como, a influência manifesta pelo “status social” de uma das partes, os jogos de retórica e o abuso de autoridade.

Para evitar a ocorrência desses fenômenos se faz essencial o “dever de Desvinculação da profissão de origem”. Este é a obrigação de esclarecer aos envolvidos que não é possível utilizar seus próprios conhecimentos técnicos nas sessões de mediação e que outros profissionais poderão orientar ou aconselhar durante a sessão se as partes assim concordarem (art. 2º, inciso IV).

O princípio da “Independência” trata da atuação livre da pressão interna ou externa. O mediador torna-se impossibilitado de levar à frente o processo de mediação quando existem ligações anteriores com as partes, entende-se como obrigatoriedade de revelar as partes a existência de fato anterior que permita eventual dúvida sobre independência dele antes de aceitar o encargo de mediar as partes.<sup>13</sup> Também as partes estarão livres de qualquer tipo de coação física, moral ou psicológica. O princípio da “independência” está diretamente ligado ao “dever da Ausência de obrigação de resultado”, em outras palavras, o de não forçar as partes a chegar em acordo e não antecipar decisões dos envolvidos (art. 2º, inciso III).

---

<sup>13</sup> Os princípios da “competência”, da “imparcialidade do mediador” e da “independência e autonomia” serão retomados no próximo capítulo. Uma das intenções desse trabalho de dissertação é tentar responder o questionamento de como o mediador, imparcial durante a execução de seu procedimento, reage as pressões externas que receberá dos Tribunais, para aumentar as estatísticas positivas sobre a mediação e diminuição da judicialização, do poder e do dinheiro (subsistemas de acordo com a teoria habermasiana) que contaminam o “mundo da vida” e as formas de comunicação livre e de entendimento mútuo.

## 2.4 AS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR

Para a instrução de mediadores o Manual de Mediação do CNJ (2016) recomenda uma formação com base em competências como a mais adequada para esse fim. O “treinamento” de mediadores por intermédio de competências foca num conjunto de habilidades necessárias para a construção e aplicação de um conhecimento vinculado a uma postura correta à situação problema.

Neste item apresenta-se uma compilação da lista de competências autocompositivas do Manual (2016). Será destacado a sua essência, como ela se constitui. Ao mesmo tempo, será elencado, para cada uma das competências, um conjunto de habilidades e atitudes graduadas em básicas, intermediárias e avançadas para satisfazer as competências.

A escolha de habilidades e atitudes, diante do rol apresentado pelo Manual (2016) será feita de forma aleatória. Elas apenas ilustrarão a forma com que tal competência se manifesta. Análise das competências, habilidades e atitudes será objeto do próximo capítulo.

A descrição que o Manual (2016) realiza das competências, das habilidade e atitudes básicas, intermediárias e avançadas, destaca, de forma sutil e indireta verbos que comandam as operações cognitivas do mediador e suas ações práticas para a realização da mediação. A descrição feita por esse trabalho enfatiza esses verbos.

### 2.4.1 As competências autocompositivas

O Manual de Mediação Judicial do CNJ (2016), descreve sete competências - “competências cognitivas quanto ao conflito”; “competências perceptivas”; “competências emocionais”; “competências comunicativas”; “competências de pensamento criativo”; “competências de negociação”; “competências de pensamento crítico” - que juntas formam a “competência autocompositiva”. O conjunto de competências autocompositivas, suas habilidades e atitudes são sintetizados da seguinte maneira:

**Competências cognitivas quanto ao conflito:** *identificar* o conflito. Refere-se ao conhecimento do conflito propriamente dito, sua formação, sua forma e suas características intrínsecas. De acordo com o desenvolvimento de habilidades e atitudes, o mediador:

\* **Básico:**

a) *Compreende* que o conflito é natural e inevitável;

b) *Conscientiza-se* de que suas respostas a determinados conflitos podem ser melhoradas;

**\* Intermediário:**

a) *Reconhece* as origens do conflito e os processos de solução de problemas;

b) *Compreende* que um conflito pode melhorar ou piorar dependendo da resposta optada;

**\* Avançado:**

a) *Estimula* outros a terem uma variedade de bons relacionamentos com colegas, partes, advogados e juízes;

b) *Utiliza* uma estratégia de solução de problema adequada.

**Competências perceptivas:** *apreender* do contexto conflituoso e *perceber* as facetas do conflito. Compreender “que um mesmo fato ou contexto pode ser percebido de diversas formas distintas”. A percepção das muitas faces do conflito possibilita a tomada de decisão para escolher o melhor caminho para dirimi-lo. As habilidades e atitudes levam o mediador a:

**\* Básico:**

a) *Identificar e verificar* suas próprias ideias preconcebidas a respeito de uma situação;

b) *Diferenciar* comportamentos pacificadores e despacificadores nas suas ações, nas de outros e nas mediações;

**\* Intermediário:**

a) *Identificar* com precisão e empatia como contextos, fatos e ações são percebidos pelos outros;

b) *Estimular* a alteração de ações despacificadoras em pacificadoras;

**\* Avançado:**

a) *Estimular* mudanças perceptivas quanto a contextos, fatos e ações;

b) *Evitar* a escalada do conflito entre partes; *estimular* as partes a perceber a paz como condição desejada.

**Competências emocionais:** *recepção e processar* conjunto de estímulos emocionais presentes nas sessões de mediação. As habilidades e atitudes que corresponder às competências emocionais, são:

**\* Básico:**

a) *Saber* que os sentimentos de raiva, frustração e temor são naturais;

b) *Controlar* a raiva;

c) *Expressar* emoções adequadamente;

**\* Intermediário:**

a) *Assumir* responsabilidade por suas emoções;

b) *Compreender* que os outros têm respostas emocionais distintas das suas;

**\* Avançado:**

- a) *Permanecer* calmo e concentrado mesmo diante de forte manifestação emocional;
- b) *Aceitar e validar* as emoções e percepções dos outros;
- c) *Estimular* respostas emocionais mais compatíveis com os interesses reais das partes e demais envolvidos.

**Competências comunicativas:** transmitir o conjunto de mensagens pretendidas ou intencionadas. Compreender os pedidos nas mensagens por meio da habilidade de escutar.

**\* Básico:**

- a) *Escutar* sem interromper enquanto o outro descreve um incidente ou define o problema;
- b) *Evitar* apresentar sua opinião prematuramente e está aberto(a) à ser persuadido;

**\* Intermediário:**

- a) *Resumir* os fatos e sentimentos do ponto de vista de outra pessoa para amenizar raiva e de outra forma desescalonar o conflito;
- b) *Formular* perguntas específicas que possam recolher mais informação;

**\* Avançado:**

- a) *Resumir* com precisão empática e eficiência as posições e os interesses dos outros em situações de conflito;
- b) *Reconhecer* a validade das emoções e perspectivas dos outros.

**Competências de pensamento criativo:** *estimular* a resolução e o desenvolvimento de respostas para as situações conflituosas. Para tanto, o mediador irá:

**\* Básico:**

- a) *Descrever* o que quer e por quê;
- b) *Gerar* ideias para solucionar problemas ou questões;
- c) *Melhorar* uma ideia simples;

**\* Intermediário:**

- a) *Compreender e empregar* ferramentas analíticas para diagnosticar problemas;
- b) *Identificar* interesses além daqueles implícitos em sua própria posição em qualquer situação;
- c) *Distinguir* entre posições e interesses (ou interesses aparentes e interesses reais);

**\* Avançado:**

- a) *Compreender* que interesses reais (e não posições ou interesses aparentes);

- b) *Definir* o problema em situações de conflito;
- c) *Priorizar* interesses e *desenvolver* estratégias visando concordância.

**Competências de negociação:** utilizar os instrumentos adquiridos por meio da teoria da negociação. Para que isso aconteça será necessário ao mediador:

**\* Básico:**

- a) *Participar* de uma negociação com baixo grau de ansiedade e com técnicas;
- b) *Entender* que quase toda interação é uma negociação;

**\* Intermediário:**

- a) *Desempenhar* negociação por princípios com facilidade;
- b) *Estimular* partes e advogados a negociarem de forma mais técnica;

**\* Avançado:**

- a) *Negociar* com sucesso com partes sem significativas competências de negociação ou comunicação;
- b) *Ensinar* o processo de negociação a partes e advogados.

**Competências de pensamento crítico:** *escolher* uma ou mais das diversas soluções encontradas para problemas concretos ou hipotéticos. Essas habilidades consistem essencialmente em estimular a escolha consciente diante das várias soluções possíveis. De acordo com o desenvolvimento de habilidades e atitudes, a operações realizadas pelo mediador serão:

**\* Básico:**

- a) *Avaliar* os riscos e as consequências do confronto adversarial em um conflito;
- b) *Identificar* a melhor alternativa numa situação de conflito adversarial;

**\* Intermediário:**

- a) *Fazer* uso dos processos de solução de problemas ao presidir audiências em que as partes estejam em confronto adversarial;
- b) *Estimular* as partes a pensarem sobre a melhor alternativa aos acordos negociados;

**\* Avançado:**

- a) *Apresentar* opções procedimentais para que as partes evitem confrontos adversariais contraproducentes;
- b) *Estimular* as partes a pensar em consequências de longo e curto prazo das opções propostas.

O quadro, a seguir, expõe a lista de princípios e deveres do Mediador de acordo com o Código de Ética.

**Quadro Sinóptico 2 - Princípios e Deveres do Mediador - Código de Ética (art. 1º e 2º)**

<b>Princípios Universais do Mediador</b>	<b>Deveres do Mediador</b>	<b>Princípios Particulares do Mediador</b>
<p><b><i>Respeito à ordem pública e às leis vigentes</i></b></p> <p>Auxiliar a promoção da justiça por meio do respeito às leis. A partir de sua conduta o mediador garante manifestação da correta conduta dos envolvidos.</p> <p><b><i>Empoderamento</i></b></p> <p>Estimular as partes o desenvolvimento do diálogo para que no futuro encontrem soluções dialógicas para outros problemas.</p> <p><b><i>Validação</i></b></p>	<p><b><i>Dever da Informação</i></b></p> <p>Esclarecer, de forma clara e precisa, o método de trabalho, os princípios que norteiam a mediação, as regras de conduta dos mediadores, as etapas do procedimento e garantir o sigilo do procedimento.</p> <p><b><i>Dever de Compreensão quanto à conciliação e à mediação</i></b></p> <p>Informar os envolvidos que, chegando um acordo, é dever deles o respeitarem.</p>	<p><b><i>Confidencialidade</i></b></p> <p>Não testemunhar em qualquer processo que oponha as partes em tribunal sobre questão que foi tratada em Mediação.</p> <p><b><i>Decisão informada</i></b></p> <p>Informar as partes sobre os direitos e deveres, sobre as técnicas que conduzirão o “modus operandi” e sobre o contexto que envolve o procedimento.</p> <p><b><i>Competência</i></b></p> <p>Aceitar a tarefa de mediar quando tiver plena convicção de suas qualificações para atender os mediados.</p>
	<p><b><i>Dever da Autonomia da Vontade</i></b></p> <p>Respeitar aos pontos de vista das partes.</p>	<p><b><i>Imparcialidade</i></b></p> <p>Neutralizar as opiniões e decisões para não provocar benefício direcionados a uma</p>

<p>Possibilitar às partes o entendimento mútuo e a aceitação do acordo firmado entre elas.</p>	<p><b><i>Dever de Desvinculação da profissão de origem</i></b>          Não utilizar conhecimentos técnicos oriundos de outras formações profissionais e informar as partes a impossibilidade de também fazê-los.</p>	<p>das partes e não tomar partido em relação a elas.</p>
	<p><b><i>Dever da Ausência de obrigação de resultado</i></b>          Não criar condições para forçar as partes a chegar em acordo e não antecipar decisões dos envolvidos.</p>	<p><b><i>Independência e autonomia</i></b>          Atuar de forma livre sem interferência externas ou internas que comprometam a autonomia das partes e escolher a melhor técnicas para a resolução do problema.</p>

### **3 ANÁLISE DAS ATIVIDADES DO MEDIADOR DE CONFLITOS À LUZ DAS CATEGORIAS DA AÇÃO COMUNICATIVA**

O objetivo maior da dissertação é utilizar as categorias filosóficas de Jürgen Habermas para criar um conjunto de competências, habilidades e atitudes para fomentar as atividades do Mediador de Conflitos.

O primeiro trajeto (capítulo 1) estabelecido para o cumprimento deste objetivo foi a descrição das categorias filosóficas de Jürgen Habermas presentes em sua teoria do Agir Comunicativo e na Ética do Discurso, mais precisamente, as categorias da ação comunicativa e da ação estratégica, do princípio de discussão e do princípio de universalidade e do entendimento mútuo. O segundo trajeto (capítulo 2) explorou a definição de Mediação de acordo com a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação, bem como, apresentou os princípios norteadores da Mediação e dos Mediadores judiciais e extrajudiciais.

O objetivo deste terceiro capítulo é o de confrontar as atividades do Mediador de Conflitos disposta na legislação pertinente e no Manual de Mediação do CNJ (2016) com as categorias filosóficas que pertencem à teoria de Habermas para, a partir destas, gerar competências, habilidades e atitudes e fomentar a formação e atividade dos Mediadores. A partir da comparação com as categorias habermasianas da ação comunicativa e da ação instrumental, do princípio de discussão e do princípio de universalidade e do entendimento mútuo duas competências são geradas para verificar como será o trabalho do Mediador de conflitos: a competência comunicativa e a competência interpretativa.

Para o desenvolvimento deste capítulo e para demonstrar com clareza o desenvolvimento da competência comunicativa e da competência interpretativa, segue-se o seguinte plano: no primeiro momento, explica-se o conceito de competência adotado neste trabalho bem como a distinção entre a competência comunicativa e a interpretativa (item 3.1 SOBRE AS COMPETÊNCIAS COMUNICATIVAS E INTERPRETATIVAS).

No segundo momento, discute-se, a partir das categorias da ação estratégica, o desenvolvimento da racionalidade instrumental como ‘colonizadora’ da Mediação de Conflitos (item 3.2 ANÁLISE DA MEDIAÇÃO COMO RACIONALIDADE INSTRUMENTAL).

Em seguida, promove-se uma análise das competências, habilidades e atitudes do Mediador a

partir das categorias filosóficas da ação comunicativa e do entendimento mútuo, além de clarificar as competências comunicativas e interpretativas (item 3.3 ANÁLISE DAS COMPETÊNCIAS, HABILIDADES E ATITUDES DO MEDIADOR).

### 3.1 SOBRE AS COMPETÊNCIAS COMUNICATIVAS E INTERPRETATIVAS

A formação do Mediador com base em competências é a forma adotada pelo Manual de Mediação do CNJ (2016) que segue a recomendação da Resolução CNJ nº 125. Dessa forma, o Manual está alinhado às mais recentes teorias pedagógicas que tratam do ensino e da aprendizagem e, com isso, reforça o papel da exposição dos formandos em situações problemas e atividades que simulam a prática combinada com a conhecimento teórico.

A definição de competências, trabalhada pelo Manual, é “uma combinação dinâmica de conhecimento, compreensão, habilidades, atitudes e aptidões”. Essa combinação de recursos, de certa forma, resgata uma compreensão apresentada antes por Philippe Perrenoud. Em entrevista concedida a Gentile e Bencini (2002), o autor Philippe Perrenoud explica que a competência é a faculdade de mobilização de uma série de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc.) para solucionar várias situações ou problemas.

As competências variadas estão ligadas a contextos culturais, profissionais e condições sociais e aos ambientes em que os indivíduos se relacionam. Uma pessoa que sempre morou na área urbana desenvolve competências que serão mais úteis na cidade do que no campo, mas, mesmo assim, ela poderá adaptá-las para solucionar situações problemas na área rural. O autor francês explica, ainda, que a educação formal prioriza certos recursos que compõem uma competência do que proporcionar situações complexas da vida para serem solucionadas.

Outras definições de competências são exploradas pela literatura especializada. Santos (2011) avalia as principais características da produção científica nacional sobre o tema ‘competência’ em periódicos da área de Administração e Psicologia. Por meio de uma revisão de bibliografia a autora foca o conceito no setor público. Ela revela uma convergência no tratamento do conceito de ‘competência’ na literatura especializada. “Tal convergência é expressa pelo conceito de competências enquanto conhecimentos, habilidades e atitudes expressas pelo desempenho profissional, dentro de determinado contexto organizacional.” (SANTOS, 2011, p. 380). A distinção entre conhecimentos, habilidades e atitudes é revista por Santos (2011) a

partir do livro de Philippe Zarifian, “**Objetivo Competência**” (2001)<sup>14</sup>. Segundo Santos (2011), o autor francês demonstra a articulação dos três procedimentos para a construção do conceito de ‘competência’.

O conhecimento corresponde a uma série de informações assimiladas e estruturadas pelo indivíduo, que lhe permite entender o mundo, ou seja, trata-se da dimensão do *saber*. A habilidade, por sua vez, está associada ao *saber-fazer*, ou seja, corresponde à capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido e utilizá-lo em uma ação com vista ao alcance de um propósito específico. Finalmente, a atitude é a dimensão do *querer-saber-fazer*, que diz respeito aos aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho. As três dimensões da competência estão interligadas e são interdependentes. (SANTOS, 2011, p. 370)

Fleury e Fleury (2001) alisando o conceito de competência a partir da literatura americana e francesa, definem competência da seguinte maneira: “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.” (FLEURY, FLEURY, 2001, p. 188). Cada um dos verbos expostos na definição de competência revela um conjunto de saberes necessários para o desenvolvimento das capacidades sociais e relacionais do indivíduo e os desenvolvimentos das capacidades gerenciais e produtivas de uma organização.

Saber agir: Saber o que e por que faz. Saber julgar, escolher, decidir.  
 Saber mobilizar recursos: Criar sinergia e mobilizar recursos e competências.  
 Saber comunicar: Compreender, trabalhar, transmitir informações, conhecimentos.  
 Saber aprender: Trabalhar o conhecimento e a experiência, rever modelos mentais; saber desenvolver-se.  
 Saber engajar-se e comprometer-se: Saber empreender, assumir riscos. Comprometer-se.  
 Saber assumir responsabilidades: Ser responsável, assumindo os riscos e consequências de suas ações e sendo por isso reconhecido.  
 Ter visão estratégica: Conhecer e entender o negócio da organização, o seu ambiente, identificando oportunidades e alternativas. (FLEURY, FLEURY, 2001, p. 188).

Das definições apresentadas, percebe-se a competência como um conjunto de saberes, sejam eles, recursos cognitivos, capacidade de mobilizar recursos e situações de forma responsável para um dado fim ou saberes comunicacionais. Em todas elas, um aparato de habilidades e atitudes serão desenvolvidas para a concretização de uma competência. O Manual de Mediação (2016) trata as habilidades como um “grupo de tarefas desenvolvido dentro de um nível específico de proficiência quando requerido”. (CNJ, 2016, p. 90). As competências consistem na habilidade do saber fazer e da atitude de querer fazer. Portanto, a habilidade e a atitude são

---

<sup>14</sup> Santos (2011) se refere ao livro: ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo Competência**: por uma nova lógica. Tradução Maria Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001.

elementos que serão perseguidos na formação de competências para a mediação. Essas competências recebem o nome de competências autocompositivas que consistem na reunião da técnica - “isto é, do saber” – com a habilidade – “isto é, o saber fazer” – e a atitude – “ou seja, o querer fazer”. (CNJ, 2016, p. 90).

Esta dissertação abordará, com inspiração nas categorias habermasianas, a competência comunicativa e competência interpretativa como essenciais à atividade dos Mediadores de conflitos.

Esta dissertação não utiliza o mesmo sentido de competência comunicativa de Habermas, mas é, de alguma forma, inspirado nela. Na medida em que o Mediador atua nas sessões de mediação, ele desenvolve competências comunicativas e interpretativas. De certa maneira, ela não recorre somente àquelas adquiridas na formação, mas atualiza, adapta e cria novas.

Para compreender o conceito de competência comunicativa no sentido de Habermas é necessário recorrer a teoria gramatical de Noam Chomski. Chomski define competência como a capacidade de um falante de dominar e atualizar um sistema de regras linguísticas. Esse sistema é uma estrutura universal que baseia qualquer língua particular e para a qual todas as pessoas são dotadas, já que é uma estrutura inata. Chomski nomeia a capacidade de dominar e atualizar essa estrutura gramatical gerativa de competência linguística. (OLIVEIRA, 2006; PINZANI, 2009).

A competência linguística, portanto, é a capacidade de dominar um sistema de regras linguísticas. Um sujeito competente linguisticamente possui um saber implícito acerca de regras gramaticais que sustentam todas as línguas particulares. Para Habermas, as estruturas universais são produzidas, logo, adquiridas, nos atos linguísticos e dependentes deles. Na pragmática da linguagem se formam as estruturas responsáveis pela manutenção da própria linguagem. Habermas denomina de competência comunicativa a capacidade de dominar o sistema de regras construído nas situações linguísticas.

A reconstrução das estruturas universais, ou seja, a manutenção da competência comunicativa será o objeto de estudo de uma pragmática universal, isto é, como uma teoria da competência comunicativa. “A função da pragmática universal é identificar e reconstruir condições universais de possível compreensão mútua.” (HABERMAS, 2002, p. 9). Para explicar como

são geradas as condições universais da comunicação, Habermas recorre à teoria dos atos de fala de J. L. Austin. (OLIVEIRA, 2006; PINZANI, 2009).

A capacidade de criar novas estruturas durante a produção da comunicação inspira a ideia da competência comunicativa e da competência interpretativa. A competência comunicativa é um conhecimento produzido por um conjunto de habilidades e atitudes que possibilitam ao Mediador identificar os pedidos ocultos na comunicação, saber ouvir os pedidos e saber criar um ambiente favorável para a sua realização. Essa competência demonstra, a partir da filosofia habermasiana da ação comunicativa, que a Mediação e o trabalho do Mediador podem ser livres de influências externas e focados na reconstrução de discursos abalados. Do ponto de vista habermasiano, as percepções das variações da linguagem permitem perceber se o discurso é voltado para o entendimento mútuo ou para interesses particulares. O desenvolvimento da competência comunicativa permite ao Mediador detectar essas variações.

A competência interpretativa é vinculada à competência comunicativa e se constitui de um conjunto de saberes que proporciona ao Mediador perceber as variações da linguagem. A teoria de Habermas aponta que a linguagem ora descreve situações do mundo, ora apresenta necessidade de promover interações. O papel do Mediador é o de identificar as variações linguísticas e de interpretar as intenções dos falantes com a finalidade de reconhecer pedidos e necessidades. Para tanto, será necessário o desenvolvimento de habilidades para facilitar a comunicação, para desapegar de uma visão de mundo particular e para compreender as pretensões de validade dos falantes.

O levantamento de um quadro de competências e habilidades criado a partir de categorias filosóficas pode ser útil para colaborar com a formação de futuros Mediadores, além de orientar ações de Mediação e criar critérios de avaliação de atividades.

### 3.2 ANÁLISE DA MEDIAÇÃO COMO RACIONALIDADE INSTRUMENTAL

Os marcos legais que tratam da Mediação apresentam para este procedimento que varia entre os termos técnica, instrumento, meio e procedimento. Em linhas gerais, a Resolução nº 125 do CNJ (2016), o CPC/2105 e a Lei de Mediação definem este processo como: uma atividade técnica, orientada por princípios, que busca a solução de conflitos por meio do trabalho de um Mediador capacitado, escolhido ou aceito pelas partes, que não interfere no procedimento de mediação extrajudicial ou judicial e que garante a confidencialidade das informações.

A legislação também apresenta a mediação como um “meio consensual” para a resolução de conflitos. Espera-se que os envolvidos em conflitos possam encontrar soluções adequadas por via do diálogo, do entendimento mútuo, da concordância entre as partes e da uniformidade de opiniões. Porém, o termo “meio” também aparece como sinônimo de “possibilidades”, ou seja, como algo que pode ou não se concretizar, aquilo que pode ou não acontecer. Evidente que o sucesso da mediação dependerá do conjunto de instrumentos e de conhecimentos técnicos que serão utilizados pelo Mediador durante as sessões.

De uma perspectiva habermasiana, a Mediação é um conjunto de habilidades que são operacionalizadas dentro de uma racionalidade afeita a fins pretendidos. Essa racionalidade baseia-se no desenvolvimento de uma técnica aplicada na busca do entendimento mútuo e do consenso. Esta racionalidade transforma a atividade de mediação em “trabalho instrumental” do qual contamina todas as esferas do mundo da vida. (HABERMAS, 2014).

Por meio da análise da teoria de Max Weber e do conceito de racionalidade relativa a fins, Habermas (2014, 2012) apresenta um panorama da sociedade moderna como “colonização do mundo da vida” por meio de uma racionalidade instrumental. Se a racionalidade instrumental permeia todos os campos da vida moderna, a Mediação não será imune a este efeito. Basta verificar se o procedimento trata o entendimento mútuo como um recurso, ou como um fim, do qual a razão técnica administrativa estaria a serviço de um processo de interação comunicativa.

Habermas (2012) apresenta uma classificação das manifestações da racionalidade ocidental sublinhadas por Weber. Na teoria de Weber (2008), a racionalidade com respeito a fins é gestora de fenômenos culturais na modernidade da qual se apresenta como racionalidade técnica e administrativamente burocrática. Ela se fundamenta nas ações sociais de indivíduos mediadas por algum tipo de interesse de sentido subjetivo ou particular. A racionalidade carrega em si três características distintas:

(1) uma racionalidade deliberada que é caracterizada pelo aumento da eficiência econômica ou administrativa para a realização de objetivos predeterminados;

(2) uma racionalidade formal que corresponde à imposição de uma ordem universal sobre uma diversidade caótica da realidade. Neste sentido, implica à extensão de leis burocráticas de organização, e um aumento de controle das diversidades, principalmente nos modos de ação e interação social;

(3) uma racionalidade discursiva caracterizada por formas de ação e interação social e pela equalização entre as normas tradicionais coletivas e os aspectos particulares.

Racionalização é o termo utilizado para designar o processo de incorporação da racionalidade nos componentes do mundo da vida: na cultura, na sociedade e na personalidade. Sendo que o processo de racionalização ocidental se caracteriza pela: (1) racionalização da sociedade; (2) racionalização da cultura; (3) racionalização do sistema de personalidade.

A racionalização da sociedade tem como núcleo organizador a empresa capitalista (referente à economia capitalista) e o aparelho do Estado (referente ao estado moderno). A empresa capitalista é responsável pela racionalização da utilização técnica do saber científico, da força de trabalho, dos investimentos, da contabilidade e da gestão. O aparelho estatal racionaliza a organização burocrática da administração, o poder judiciário, a força militar e o poder fiscal.

A racionalização cultural é um processo de transformação das “imagens do mundo”, notadamente das ciências, das artes e da moralidade que se mantinham fundidas aos aspectos cognitivos, morais e expressivos da cultura. A ciência moderna permite o crescimento da capacidade de tecer prognósticos à serviço do desenvolvimento das forças produtivas. A arte moderna é desgarrada do domínio do sagrado, fato que possibilita a entrada da arte no mercado. A racionalização da moral expressa-se na separação com o direito governado por princípios e marcado por um caráter universalista. As três esferas caracterizam a racionalização da cultura manifesta pela superação do caráter religioso que legitimava a sociedade tradicional pelas instituições de mercado da sociedade moderna. Max Weber dá o nome desse processo de “desencantamento do mundo”.

O termo “desencantamento do mundo” é basilar para a teoria de Weber. Ele se refere a um período de racionalização do mundo moderno ocidental. O termo explica a perda de “magia”, de “tirar o feitiço”, de “quebrar o encanto” característico da vida moderna. (PIERUCCI *apud* CARDOSO, 2014, p. 108).

O “desencantamento” ou a forma de “desmagificação”, segundo Cardoso (2014, p. 108), acontece tanto na religião quanto na ciência. Mas o processo de desencantamento do mundo por meio da religião e da ciência é a forma em que se encontra a modernidade. Como um recurso didático para explicar o processo de racionalização, surge o “encantamento” do mundo, ou seja, a forma do mundo, sem a interferência da racionalidade instrumental.

O “mundo encantado” é forma de compreender as relações sociais marcadas pela visão de mundo mítica. Forma de compreender os fenômenos da realidade por meio de causas sobrenaturais. Ou do contrário, para entender o humor das entidades sobrenaturais utilizava-se a ocorrência de fenômenos naturais, tais como, terremotos, monções e períodos de seca ou invernos rigorosos. O tipo de conhecimento mítico coordenava as formas de vida social<sup>15</sup>. Segundo Cardoso (2014), a análise que Weber faz da cultura chinesa da antiguidade aponta para a presença marcante de uma visão mítica de mundo carregada pela onipresença da magia nas religiões taoísmo e confucionismo e em todos os setores da vida. O apego aos rituais, as tradições marcadas pela presença da religião e da magia, atribuir poder aos espíritos para direcionar a vida das pessoas, fazem da China antiga um exemplo de “jardim encantado”.

O que Weber demonstra é que o processo de “desmagificação” e “desencantamento” começa na própria religião. Segundo Cardoso (2014), é um processo de desencantamento “intrareligioso” que se inicia com os chamados profetas emissários e culmina nas religiões de caráter protestante, elas não recorriam mais à magia ou a qualquer outra mediação para se chegar a Deus.

Da racionalização do sistema de personalidade emergem dois impulsos, de um lado, a racionalização das imagens do mundo; e de outro, a conversão da racionalização cultural em racionalização social. Segundo Weber (2008), a racionalização da sociedade só é possível a partir do momento em que o potencial de racionalização incrustado na cultura tenha sido incorporado às motivações pessoais. Daí as estruturas modernas da consciência passarem do plano cultural ao sistema da personalidade encarnando-se em um agir racional com respeito a

---

<sup>15</sup>A literatura analisa as condições e os processos pelo qual o “conhecimento” é construído. O campo de estudo que trata do conhecimento é a Epistemologia, um dos ramos da Filosofia. O conhecimento é uma representação do real, uma interpretação do mundo que está ao nosso redor, uma apreensão da realidade. Nós somos os *sujeitos do conhecimento* e estamos rodeados pelos *objetos do conhecimento*. O *produto* da nossa relação com os objetos do conhecimento é um conjunto de saberes acumulados e transmitidos de geração para geração. A relação entre nós (sujeitos) e a realidade (objetos), ou seja, o conhecimento difere de pessoa para pessoa, de grupo social para grupo social e de época para época. Essa diversidade recebe o nome de **Formas e Tipos de Conhecimento**. As formas são as maneiras ou modos de conhecer do indivíduo e são representadas pelo: Conhecimento Intuitivo (que acontece diretamente pelo contato do sujeito com o objeto sem a necessidade de demonstrações); Conhecimento Discursivo (o pensamento que se dá por etapas, por demonstrações e por métodos, conquistado por um processo de compreensões sucessivas e sequenciais); Conhecimento Compreensivo (está ligado à forma de interpretações de situações). Os tipos especificidades do conhecimento que se manifestam nos grupos ou nos contextos, alguns deles são: empírico, mítico, teológico, filosófico e científico. Para esta análise sobre o “mundo encantado”, o conhecimento **mítico** (verificado nas explicações da realidade com base em fantasias ligadas ao temor às divindades. Esse sistema de conhecimento é muito comum em povos da antiguidade que não conheciam outra forma de explicação do real senão aquela ligada à imaginação) é o que interessa.

valores e, simultaneamente, em um agir racional com respeito a fins.

Essa é a forma com que Weber e Habermas observam a realidade como ruptura de um modelo de racionalidade baseado na tradição. Em outras palavras, a modernidade é o período histórico marcado pelo aparecimento e estruturação de um novo modelo de racionalidade, de inspiração técnico-instrumental, o qual mantém sua força histórica até os nossos dias.

Porém, na própria sociedade moderna encontram-se meios de promover relacionamentos com base na comunicação, na cooperação e no acordo mútuo. Habermas (1983) procura analisar os conflitos decorrentes deste período elaborando uma teoria que trata da evolução social de uma sociedade arcaica para uma sociedade moderna utilizando como meio empírico as teorias psicológicas que abordam o desenvolvimento cognitivo, desenvolvimento e a formação da identidade.

Do ponto de vista do comportamento moral e da relação interpessoal, as sociedades tradicionais são marcadas por comportamentos validados de acordo com os costumes religiosos, pela lei do mais forte ou pelas experiências dos mais velhos. Valores, normas, tradições, crenças e sentimentos são compartilhados por todos os indivíduos do grupo. Já nas sociedades contemporâneas, quando comparadas às chamadas sociedade arcaicas apresentam formas de organização social e de resolução de conflitos mais elaboradas e com base em normas morais e jurídicas produzidas de maneiras universal e que procuram atender todos do grupo.

Para o filósofo essa capacidade das sociedades contemporâneas de desenvolverem resolução de conflitos baseados na normatividade jurídica recebe o nome de sociedade pós-convencional. Este nível de evolução social é semelhante à forma de evolução das capacidades cognitivas e morais dos indivíduos. A sociedade pós-convencional é forma com que Habermas (1983) relaciona as interações sociais por meio de discursos que promovem o consenso em relação a questões morais e de justiça.

Mas adiante será examinado a transposição da consciência moral individual para uma consciência moral coletiva da sociedade moderna e como a Mediação e o papel do Mediador servem de exemplo para justificar o comportamento pós-convencional na modernidade.

### **3.2.1 Racionalidade instrumental e a colonização da mediação**

O CPC/2015 a partir do art. 167, nos §3º e §4º, destaca a necessidade de se criar e apresentar um quadro estatístico anual sobre os procedimentos de mediação realizados nos Tribunais e Centros de Mediação. O objetivo do quadro é o de criar um sistema de indicadores de qualidade para mensurar o desempenho das Câmaras privadas de conciliação e mediação, avaliar as atuações dos Conciliadores e dos Mediadores e, principalmente, o de informar a população das atividades desempenhadas pelos tribunais.

Em linhas gerais, criar um critério objetivo de avaliação por meio de uma mensuração quantitativa, já que, neste quadro será destacado o número de atividades de conciliação e mediação, a quantidade dos casos de sucesso ou insucesso e o conteúdo ou assunto do qual a atividade de mediação ocorreu. Daí, procura-se monitorar por meio dos indicadores, o sucesso da atividade. Porém, a quantidade de mediação realizada com sucesso não revela a qualidade do processo para a pacificação e resolução integral do problema.

A reflexão sobre a necessidade de criar um quadro estatístico das atividades de mediação pode revelar a seguinte preocupação: a intenção dos Tribunais de formarem scores e rankings positivos em relação às atividades desempenhadas pelo Mediador.

Um dos objetivos desse quadro estatístico é de informar a população sobre as atividades desenvolvidas pelos tribunais referentes à conciliação e mediação. Desse modo, garante à população ser informada sobre a atuação do judiciário, o controle suas atividades e a avaliação de seu desempenho. Isso afeta a atividade do Mediador na medida em que cria condições de interesse particular para o sucesso da mediação.

O entendimento mútuo e o consenso são os resultados da autonomia das partes e do desejo delas em uma solução. Eles não serão provocados pelo Mediador. Porém, respondendo aos indicadores de qualidade dos Tribunais e objetivando resultados positivos de sua atividade, ele poderá provocar o consenso e o entendimento.

Segundo o Manual de Mediação do CNJ (2016), cumpre destacar que a celeridade e o baixo custo do processo de mediação são também frequentemente indicados como benefícios da autocomposição técnica. De acordo com Nunes (2016), os Tribunais prestam um ótimo serviço quando monitoram e divulgam as suas próprias atividades.

É bom que os próprios tribunais monitorem os seus indicadores e o sucesso das suas atividades, assim como é necessário que a população conheça o que está sendo feito. Mas é importante ressaltar que a mediação é mais qualidade do que quantidade e a

pacificação social exige que os conflitos sejam bem resolvidos. (NUNES, 2016, p.104)

A racionalidade com respeito a fins coordena as ações de mediação. Ela se manifesta tanto no objetivo dos tribunais para diminuir os números de processos e na busca da eficiência frente aos órgãos fiscalizadores da sua atividade quanto na prática do Mediador que utiliza as técnicas e a instrumentação para se “obter” sucesso do consenso, já que os números apresentados podem ocultar o descumprimento dos princípios legais da mediação e uma postura incompatível com a atuação.

De todo o modo, a técnica da Mediação opera como padrões racionais de organização e instrumentalização das mais variadas ações com uma finalidade específica. Dessa maneira, o trabalho do Mediador está ligado a uma intensa e progressiva racionalização. O agir instrumental e o comportamento de escolha racional são duas dimensões que a racionalidade imprime ao trabalho do Mediador.

O agir instrumental elabora prognósticos a serem levados a cabo pela ação disposta e ordenada por determinações técnicas. A escolha racional funda-se no uso de estratégias derivadas de valores e máximas universais com a finalidade de orientar ações, reações e comportamentos entre alternativas apresentadas.

Tanto o agir instrumental, quanto o comportamento de escolha racional são elementos presentes nas competências adquiridas pelo Mediador nos cursos de formação. A ação instrumental, em sua função de prognose, organiza meios adequados segundo critérios de controle eficiente da realidade.

O trabalho também é entendido como comportamento de escolha racional orientado por estratégias que implicam deduções e máximas gerais apoiadas em saber analítico. A ação estratégica depende da valoração correta de possíveis alternativas de comportamento. As regras técnicas ou estratégicas, quando violadas, punem o violador condenando-o ao fracasso ou à ineficácia em relação à realidade. Quando internalizadas capacitam o sujeito com habilidades e competências.

Por meio dessa linha interpretativa, o trabalho do Mediador, do ponto de vista de Habermas (2014), é uma atividade coordenada por uma ação instrumental orientada por regras técnicas que implicam uma certa previsão de eventos apoiada em um saber adquirido nos cursos de

formação técnica.

Por esse ponto de vista, a ação para o entendimento mútuo pode ser comprometida por uma ação instrumental que não só coordena, mas pode conduzir as partes ao consenso. Se essa condução técnica é possível, então temos uma imparcialidade contaminada por interesses particulares do próprio mediador na busca do sucesso para o acordo.

Parece salutar entender que no trabalho, social ou individual, encerrado em sua racionalidade técnica finalística, que envolve o “instrumento” para a execução da ação, não há uma interatividade social, posto que o sujeito que trabalha concebe o mundo como algo dado e se oferece para ser moldado segundo suas intenções racionais. A imparcialidade e a postura neutra poderão sofrer intervenções diante da técnica utilizada para o mediar.

### 3.3 ANÁLISE DAS COMPETÊNCIAS, HABILIDADES E ATITUDES DO MEDIADOR

As competências, habilidades e atitudes apresentadas no capítulo anterior serão analisadas à luz das categorias habermasianas da ação comunicativa, ação instrumental, entendimento mútuo e consenso. Pretende-se transformar as categorias filosóficas em critérios de avaliação de um procedimento prático<sup>16</sup>. A análise do Manual de Mediação do CNJ revela que cada uma dessas competências é desenvolvida por um conjunto de habilidade e atitudes. As habilidades e atitudes do Manual do CNJ (2016) foram organizadas representado três níveis desenvolvimento: Básico, Intermediário e Avançado.

De forma genérica, as habilidades foram divididas em básica, intermediária e avançada apenas para que um mediador que tenha recentemente concluído seu treinamento básico possa contextualizar seu desenvolvimento na medida em que estiver exercendo suas funções em um ambiente supervisionado e sobretudo buscando aplicar a técnica autocompositiva aos seus casos mediados. (CNJ, 2016, p. 91).

Como se vê, não há uma preocupação do Manual de Mediação do CNJ (2016) em organizar as habilidades com base em teorias da aprendizagem ou abordagens educacionais sejam elas modernas ou tradicionais. De forma aleatória, elas foram distribuídas nesses três níveis. Essa organização gera, a bem da verdade, uma confusão para a formação do Mediador. O mesmo

---

<sup>16</sup> No capítulo I “AS CATEGORIAS HABERMASIANAS DA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO E DA ÉTICA DO DISCURSO”, foram apresentadas as razões para a adoção da teoria habermasiana como critério de avaliação das ações do mediador. Ressalta-se que a própria atividade de Mediação possui princípios comuns à teoria do filósofo alemão.

verbo que revela uma ação básica aparece também como ação intermediária ou avançada. No Manual de Mediação do CNJ (2016, p. 92), se lê no item “competência cognitiva para o conflito”:

Desenvolvimento Básico: **Compreende** que o conflito é natural, inevitável e pode ser uma força positiva para o crescimento; **Participa** de tentativas voltadas ao estímulo da cooperação e compreende que competências de resolução de conflitos são habilidades para a vida;

Desenvolvimento Intermediário: **Reconhece** que as origens do conflito e os processos de solução de problemas de resolução de conflito são aplicáveis a todo tipo de conflito: interpessoal, intergrupar e internacional; **Compreende** que um conflito pode melhorar ou piorar dependendo da resposta optada e utiliza (e estimula em outros) estratégias para a resolução de conflitos.

Desenvolvimento Avançado: **Reconhece** padrões em suas respostas ao conflito e planeja melhorias sistêmicas para permitir ao usuário um crescimento positivo e mudanças nesses padrões.

Alguns verbos, como “compreender e reconhecer”, apresentam níveis cognitivos diferentes. Para o “compreender” é necessário entender uma situação ou atitude de alguém. Logo, exige-se primeiro o “conhecer” a situação ou a atitude. A ação de “compreender” não é uma ação básica já que ela depende de outras ações para ser efetivada.

A mesma confusão se faz com o verbo “participar”. Para realizar uma “participação” será necessário conhecer uma determinada situação para depois ter condições de participar dela. Essa organização despreocupada se repete na apresentação de outras competências.

Ações com características que exigem níveis cognitivos mais elevados não podem ser alocadas no desenvolvimento básico, já que dependem de outras ações para serem concretizadas. Portanto, a forma aleatória de classificação das habilidades no Manual de Mediação do CNJ (2016) requer uma reorganização.

Outra característica dessa desorganização é a falta de uma relação hierárquica entre as competências. Não há identificação de qual delas será o pré-requisito para outras. Segundo o Manual de Mediação do CNJ (2016), o domínio das competências autocompositivas é “treinado” nos cursos de formação. Logo, todas elas são imprescindíveis. Porém, a apropriação progressiva dessas competências gera o conhecimento necessário para a atuação como mediador.

A ideia que será demonstrada adiante é a de que a competência comunicativa se torna fundamental para o desenvolvimento de outras competências. Para essa demonstração, apoia-se no entendimento da competência comunicativa de Habermas.

### **3.3.1 A competência comunicativa do Mediador**

A competência comunicativa consiste, linhas gerais, em saber que *identifica, interpreta e transmite* o conjunto de mensagens proferidas pelos participantes da ação de Mediação. Esse conhecimento permite ao mediador detectar no discurso dos falantes as pretensões ou intenções, às vezes, ocultas.

Por meio da competência comunicativa, o Mediador compreende e interpreta os interesses implícitos e explícitos presentes nas sessões de Mediação. Ele necessita criar condições favoráveis para que as partes encontrem o entendimento mútuo por meio de estímulos à comunicação.

A competência comunicativa é alcançada por meio do desenvolvimento de duas habilidades: a “comunicação conciliatória” e a habilidade de “ouvir pedidos”. A “comunicação conciliatória”, “empática” ou “transformadora” é um processo comunicativo “no qual as informações são transmitidas e recebidas de forma a estimular o entendimento recíproco e a realização de interesses reais dos comunicantes.” (CNJ, 2016, p. 95). Ela consiste no “saber ouvir” os pedidos que estariam implícitos no comportamento dos falantes, no estímulo ao entendimento mútuo, na realização dos interesses reais das partes, e no criar condições “direcionar a comunicação à realização deles”. Além disso, ela preconiza o abandono da comunicação rudimentar, marcada por insultos e ameaças, para adotá-la como “pedidos realizados sem habilidade comunicativa”. (CNJ, 2016, p. 95). Em contrapartida, há a comunicação “polarizadora” ou violenta que diminui o vínculo social existente.

A comunicação sutil dos interesses implícitos revela um pedido que estava oculto. Saber identificar os pedidos ocultos na comunicação, saber ouvir os pedidos e saber criar um ambiente favorável para a sua realização são habilidades vinculadas na competência comunicativa.

O ponto central da comunicação conciliatória é o saber “ouvir pedidos implícitos nos discursos para direcionar a comunicação à realização desses interesses ou necessidades.” (CNJ, 2016, p. 95). Logo, é da comunicação conciliatória que surge outra habilidade presente na competência comunicativa: “ouvir pedidos”. O papel do Mediador consiste em ouvir pedidos e interpretar as

necessidades neles embutidas. Por meio dos pedidos, os participantes da mediação se expressam revelando interesses particulares ou de consenso, sentimentos e necessidades. Algumas atitudes descritas pelo Manual relativas às competências comunicativas, habilidade de comunicação conciliatória e a habilidade de ouvir pedidos são:

Escuta sem interromper enquanto o outro descreve um incidente ou define o problema.  
 Evita apresentar sua opinião prematuramente e está aberto à ser persuadido.  
 Formula perguntas específicas que possam recolher mais informação.  
 Reconhece a validade das emoções e perspectivas dos outros.  
 Formula perguntas “Como você se sentiu?” e “O que aconteceu depois?”  
 Reformula afirmações dos outros retirando mensagens inflamadas ou de viés a fim de captar significados latentes. (CNJ, 2016, p. 96)

Em suma, para o desenvolvimento de uma competência comunicativa é necessário ao Mediador desenvolver um saber de interpretação dos proferimentos dos falantes para revelar as intenções inculcadas no discurso. Destacam-se, entre as características de um Mediador eficiente, as habilidades de escuta, de relacionamento interpessoal e de produção de perguntas.

#### 3.3.1.1 A habilidade de reconhecer os diferentes usos da linguagem

Os diferentes usos da linguagem determinam distintos comportamentos do Mediador de conflitos para a realização de sua atividade. Dependendo das intenções dos falantes, ora se comportará como um “terceiro observador”, ora reproduzirá um comportamento semelhante àquele participante da ação comunicativa, como uma segunda pessoa. Nas duas maneiras, a postura será conduzida por uma análise dos elementos que compõem a linguagem, seja ela como a reprodutora de uma intenção particular, seja ela como expositora da necessidade de interação. Cabe ao Mediador perceber essas variações.

A análise habermasiana dos diferentes usos da linguagem remontam a teoria dos atos de fala de Austin. O que Habermas (2002) propõe é uma reconstrução da análise de Austin sobre os atos de fala ilocucionários. Em uma passagem, o autor explica que utilizará o ato ilocucionário “como componente que especifica *qual* a pretensão de validade manifestada por um falante ao externar-se, *como* ele a manifesta e *em favor* de quê.” (HABERMAS, 2002, p. 484, grifo do autor).

Do ponto de vista de Habermas (2013), a linguagem possui dois modos de se manifestar: uma forma que reproduz e descreve os fatos que operam no mundo e a outra que promove a comunicação entre as relações interpessoais. Em uma das formas, há um observador que diz algo sobre o mundo na medida em que descreve a realidade por meio da linguagem. Essa forma,

da qual a teoria de Habermas não coaduna, se refere ao relato das características de como as coisas são ou não são, se comportam determinada maneira ou não se comportam. “Ou bem *a gente diz que é o caso ou não o que não é o caso (...)*”. (HABERMAS, 2013, p. 40, grifo do autor). Nesta forma, a linguagem se manifesta por atos de fala que constatam situações do mundo por meio de proposições assertóricas, denominadas verdade proposicional.

As proposições descrevem algo do mundo, mas não possuem a intenção de comunicar algo sobre mundo, já que a comunicação subentende a compreensão mútua entre falantes. Esta é a outra forma de linguagem: a expressão de um falante que manifesta uma intenção ao ouvinte e as suas impressões sobre o mundo com a finalidade de justificá-las. Neste caso, a linguagem é empregada com a finalidade de estabelecer um consenso entre os falantes.

Se, ao contrário a linguagem for empregada para o fim do entendimento mútuo (ainda que seja tão somente para constatar no final um dissenso), haverá então três dessas relações: ao dar uma expressão *de* aquilo que tem em mente, o falante comunica-se *com* o outro membro de sua comunidade linguística *sobre* algo no mundo. (HABERMAS, 2013, p. 40, grifo do autor).

Essa forma da linguagem Habermas (2013) denomina de comunicação. Na comunicação se realiza um ato de fala, na qual um falante ao se comunicar com alguém sobre algo, sobre uma situação, dá expressão àquilo que ele tem em mente. A finalidade da comunicação, por meio da ação de expressar ao outro sobre algo no mundo, é de provocar o entendimento mútuo.

A forma da linguagem proposicional determina um comportamento no Mediador como observador das situações reproduzidas pelos falantes. Os lamentos, as reclamações e as descrições de uma situação podem não revelar intenções, apenas expor pensamentos. Neste caso, o papel desempenhado é o de verificar a ocorrência dessa variação da linguagem.

Não há como desempenhar o papel de facilitar a comunicação se ela ainda não ocorreu. A partir do momento em que as intenções de consenso se tornarem evidentes, a postura do Mediador mudará.

Por esse ponto de vista, o das formas variadas de manifestação da linguagem, as atitudes requeridas do mediador para a execução do seu trabalho são:

(1) Detectar se os enunciados produzidos pelas partes são proposicionais ou se esses enunciados são comunicativos;

(2) Estimular o entendimento mútuo entre as partes por meio da compreensão de diferentes visões de mundo que são expostas.

O conjunto dessas atitudes forma uma outra competência fundamental para a atividade de Mediação que será analisada na próxima seção: a de interpretar as intenções dos falantes.

O quadro, a seguir, resume a relação entre a Competência Comunicativa, as habilidades e atitudes para promovê-la.

**Quadro 3 - Competência Comunicativa**

	<b>COMPETÊNCIA COMUNICATIVA</b>	<b>HABILIDADE</b>	<b>ATITUDE</b>
<b>AÇÃO COMUNICATIVA</b>	<i>Identificar, interpretar e transmitir</i> o conjunto de mensagens proferidas pelos participantes da ação de Mediação.	Promover a comunicação conciliatória.	Estimular o entendimento mútuo por meio da compreensão de diferentes visões de mundo.
		Ouvir pedidos e interpretar interesses particulares ou de consenso.	Detectar os enunciados proposicionais e enunciados comunicativos.

### 3.3.1.2 Sociedade Pós-Convencional

No ensaio “Desenvolvimento Moral e Identidade do EU”, do livro, **“Para a reconstrução do Materialismo Histórico”**, Habermas (1983) procura, para tentar compreender o comportamento político dos jovens alemães, estabelecer uma conexão entre o desenvolvimento

moral dos indivíduos e o desenvolvimento da sociedade. As duas formas de compreensão, individual e social, pertencem à perspectiva evolucionista<sup>17</sup>.

O autor (1983) explica que a identidade é gerada pela socialização à medida que o sujeito se apropria de generalizações simbólicas, tais como, o idioma, as visões de mundo e as regras comportamentais que predominam dentro do grupo que pertence. Aos poucos, o sujeito integra-se num certo sistema social, ao passo que, mais tarde, o próprio aprendizado dessas generalizações simbólicas o transforma em sujeito independente e autônomo em relação a este sistema.

Na medida em que o indivíduo se desenvolve do ponto de vista da sua consciência moral - conjunto de juízos sobre conflitos de ação moralmente relevantes, capazes de solução consensual excluindo, portanto, o emprego de violência ou a especulação de interesse particular – as sociedades seguem uma linha evolutiva semelhante capazes de resolverem conflitos com base em princípios e valores universais.

Segundo Pinzani (2009) uma teoria crítica da sociedade, a teoria marxista e a teoria ação comunicativa de Habermas que começa a ser desenhada ainda nos anos 1970, persegue a tarefa de demonstrar a evolução ativa nas tradições culturais e nas transformações sociais. Além do mais, ela deve identificar “os mecanismos de desenvolvimento” nas estruturas normativas e nas representações morais. A teoria comunicativa de Habermas contribui para tal empreendimento na medida que reconstrói os fundamentos da teoria marxista. “Reconstruir” uma teoria para Habermas (1983, p. 11) é desmontar e recompor de modo novo, “a fim de melhor atingir a meta que ela própria se fixou”. A partir da teoria comunicativa, procura-se verificar as estruturas da intersubjetividade produzida linguisticamente, já que as instituições sociais e competências de ação individual apresentam as mesmas estruturas.

Para demonstrar a conexão entre indivíduo e sociedade por meio da teoria discursiva e fundamentá-la a partir de uma abordagem empírica, Habermas (1983) recorre à teoria

---

<sup>17</sup> Algumas teorias evolucionistas dentro da Sociologia e da Antropologia preocupavam verificar o estágio evolutivo de um grupo social a partir do modelo padrão de comportamento da sociedade europeia. Esta forma de compreender a evolução social, teorias com característica “racistas” predominaram no início do século XX dentre das áreas das Ciências Sociais como uma forma de justificar a expansão comercial e o neocolonialismo das regiões da África, da Ásia e da Oceania, povos considerados inferiores e não evoluídos. A postura teórica de Habermas em nada se assemelha a essa ideia de evolução.

psicológica de Kohlberg.<sup>18</sup> O interesse de Habermas pela teoria de Kohlberg está na busca de fundamentação de uma teoria social que não aponta apenas as patologias sociais, mas que indique as possibilidades de emancipação humana. A teoria psicológica de L Kohlberg define seis níveis de consciência moral no desenvolvimento do “Eu”, válidos tanto para a criança, quanto para o adulto.

#### Nível I – Pré-Convencional –

A criança é capaz de reconhecer a autoridade dos pais, dos professores, dos sacerdotes etc. O comportamento é regulado com base no prazer ou desprazer, consequências da obediência ou desobediência, uma regulação por um sistema de recompensas e punições. Este nível é subdividido em dois estágios:

Estágio (1) - *Orientação por punição e obediência*: neste estágio a criança julga seu comportamento com base em consequências imediatas e segue regras para não ser punida ou para ser premiada;

Estágio (2) - *Orientação instrumental relativista ou egoísmo instrumental*: seguir regras que correspondem aos interesses imediatos. Há a percepção de pontos de vistas diferentes, porém as relações são estabelecidas com bases em troca de favores e de reciprocidade desvincilhada de lealdade. (PINZANI, 2009, 2010; HABERMAS, 1983, 2013).

#### Nível II – Convencional

Corresponde à adolescência e há adultos que permanecem nele ao longo da vida. Há aceitação de regras já que estas valem para o próprio ambiente. Satisfazem expectativas da família, da comunidade e da nação. Há, ao mesmo tempo, conformidade e lealdade à ordem social e por meio delas uma identificação com pessoas do mesmo grupo. Dois estágios caracterizam este nível:

Estágio (3) – *A concordância interpessoal ou a orientação “bom moço/moça bem comportados”*: expressão do bom comportamento que agrada e auxilia os outros, logo, por

---

<sup>18</sup> Lawrence Kohlberg (1927 – 1987) aplicou o modelo piagetiano de desenvolvimento de competências cognitivas ao desenvolvimento de competência moral. Seu ponto de partida foi a análise do comportamento de crianças expostas a dilemas morais. O resultado foi a elaboração de um modelo de evolução moral composto por seis níveis. Cada nível representa, de forma progressiva, uma possibilidade mais sofisticada e complexa de respostas a dilemas morais.

todos aprovado. É a expressão do comportamento estereotipado e perseguido pela sociedade. O sujeito desse nível externaliza a gratidão, o respeito aos mais velhos, o respeito aos valores religiosos;

Estágio (4) – *Orientação “lei e ordem”*: demonstração do respeito à autoridade e de manutenção da ordem social, bem como a aceitação do dever e das obrigações de forma tácita ou sem questioná-las. Ao mesmo tempo, abandona de vez a perspectiva centrada em si mesmo e passa a perceber o funcionamento do todo social. Adultos são caracterizados como seguidores das tradições, bons seguidores de ordens e da autoridade religiosa. (PINZANI, 2009, 2010; HABERMAS, 1983, 2013).

### Nível III – Pós-Convencional

Neste nível, o próprio indivíduo desenvolve uma concepção moral autônoma e independente dos padrões de comportamento tradicionais e segue princípios próprios para além da autoridade dos grupos ou das pessoas que os sustentam. Dois estágios caracterizam este nível:

Estágio (5) – *A orientação legalista social-contratual*: orientação com base em direitos e liberdades subjetivas. Há o reconhecimento de opiniões conflitantes e divergentes, mas busca acordos para a manutenção da convivência por meio de argumentos;

Estágio (6) – *A orientação no sentido de princípios éticos universais*: a tomada de decisão autônoma para definir os princípios norteadores da sua própria vida. O justo é definido pela tomada de decisão da consciência de acordo com princípios éticos autonomamente escolhidos e universais. Não se manifestam em mandamentos ou leis, mas aparecem na forma do senso de justiça, de reciprocidade e respeito aos direitos humanos. (PINZANI, 2009, 2010; HABERMAS, 1983, 2013).

Em “Consciência moral e agir comunicativo”, ensaio que faz parte do livro de mesmo nome, Habermas (2013), acrescenta, baseado na teoria de Kohlberg e pensando em uma forma fundamentar sua teoria discursiva, um sétimo estágio, já que as formas de manifestação dos estágios anteriores referem-se ao sujeito moral monológico:

Estágio (7) - *Orientação discursiva*: as normas morais são orientadas discursivamente mediante a motivação racional concreta entre os interessados. (PINZANI, 2010; HABERMAS, 2013).

A passagem de um nível para o outro constitui um momento de “crise de maturação”. Essa crise é a forma da aprendizagem, do reconhecimento de valores e padrões que caracterizam o seu ambiente e a relação com os outros. Segundo Pinzani (2009), é a forma de aquisição de uma competência de linguagem e ação que permite suprir as necessidades criadas por seu ambiente social. Esse processo recebe o nome de socialização<sup>19</sup>. Pinzani (2010) afirma que a socialização na teoria habermasiana constitui na apropriação e internalização dessas generalizações simbólicas.

A preocupação de Habermas (1983) é demonstrar o processo de evolução social das sociedades contemporâneas a partir do desenvolvimento do “Eu” do ponto de vista da psicologia. As sociedades, assim como os indivíduos, desenvolvem, ao longo de sua trajetória, formas sofisticadas de enfrentar dilemas morais. Indivíduo e sociedade se entrelaçam e o desenvolvimento do primeiro só acontece em conexão com o todo.

Segundo Pinzani (2010), as normas morais e jurídicas desempenham um papel importante na regulação de conflitos. Semelhante ao desenvolvimento do indivíduo no Nível III – pós-convencionais, as chamadas sociedade pós-convencionais já não apelam às tradições, à religião e às convenções para resolverem conflitos, mas sim para princípios gerais ou universais. O campo da moralidade e o campo jurídico são coordenados por princípios universais, ou melhor, por direitos humanos.

### 3.3.1.3 A habilidade da postura pós-convencional

Para a concretização do sucesso da Mediação é necessária a aquisição de uma postura de “nível pós-convencional” por parte do Mediador. Como foi apontado e explicado, o nível pós-convencional é um estágio de desenvolvimento cognitivo e moral de indivíduos que se desenvolvem por meio da comunicação autônoma e independente frente aos padrões de comportamentos tradicionais marcados pela relação ganhador-vencedor ou por conflitos decididos por um juiz.

Os participantes da Mediação que se encontram no nível pós-convencional seguem princípios próprios para além da autoridade do Judiciário, pois reconhecem o dever de agir conforme o bem-estar do coletivo. Esses princípios possuem como característica a universalidade dos

---

<sup>19</sup> Na tradição sociológica clássica a “socialização” é uma aprendizagem de comportamentos e de valores morais de acordo com a relação que se estabelece com o meio ambiente. Geralmente é na família que ocorre a socialização primária.

acordos, já que são fundamentados pela harmonia entre os direitos e liberdades subjetivas e pelo reconhecimento de opiniões conflitantes. Além de coordenarem suas ações de acordo com princípios éticos autonomamente escolhidos e universais que aparecem na forma do senso de justiça do respeito à opinião dos outros.

De acordo com Pinzani (2010, p. 38) “as sociedades pós-convencionais precisam de indivíduos capazes de colocarem-se no nível moral pós-convencional” para compor um nível de solidariedade e integração social. Da mesma forma, o processo de Mediação, que culmina na forma de integração social por meio de um consenso e entendimento mútuo, necessita de um Mediador que se encontra no nível pós-convencional, já que ele é o responsável para a garantia de universalidade de opiniões, desejos e resoluções.

Dada essas considerações, o desenvolvimento de uma competência comunicativa do Mediador exige a aquisição da habilidade de propor soluções a partir da atitude de ser autônomo para seguir princípios de caráter universal.

O quadro, a seguir, resume as observações sobre a postura pós-convencional do Mediador.

**Quadro 4 – Competência Comunicativa - Habilidade de postura pós-convencional**

	<b>COMPETÊNCIA COMUNICATIVA</b>	<b>HABILIDADE</b>	<b>ATITUDE</b>
<b>AÇÃO COMUNICATIVA</b>	<i>Identificar, interpretar e transmitir</i> o conjunto de mensagens proferidas pelos participantes da ação de Mediação.	Superar os padrões de comportamento tradicionais marcados pela relação ganhador- vencedor	Promover uma comunicação autônoma e independente.
		Propor soluções de forma	Fundamentar sua visão de mundo com base em

		autônoma a partir princípios de caráter universal.	diretos universais e liberdades subjetivas
			Coordenar suas ações de acordo com princípios éticos universais.

### 3.3.2 Análise da competência interpretativa e o papel do mediador

Como linguagem proposicional, as palavras ditas pelas partes não carregariam a intenção de promover o entendimento mútuo. Elas manifestariam estados de coisas, visões de mundo e descrição das situações sob um ponto de vista singular. Como linguagem comunicativa, as expressões teriam como finalidade expor uma visão de mundo para a compreensão do interlocutor.

Perceber essas diferenças é um dos pilares da função do Mediador. Diante da variação da linguagem, seu papel é o de estimular a comunicação e o de provocar o entendimento mútuo entre as partes. Para tanto, desenvolveria em consonância com a teoria habermasiana (2013), três habilidades:

- (1) Estimular as partes a expressarem aquilo que têm em mente;
- (2) Motivar as partes à comunicação das necessidades aos outros;
- (3) Ocasionar a exposição dos seus desejos, das suas necessidades e das suas emoções.

Esses movimentos da comunicação se resumem como expressão de uma intenção, expressão para a relação interpessoal e expressão sobre algo no mundo. O entendimento mútuo derivado desse movimento da comunicação leva à compreensão comum da maneira de ver ou resolver uma situação.

Essa “performance da comunicação” a partir dos três movimentos para o entendimento mútuo revela uma função essencial da linguagem do ponto de vista de Habermas (2013, p. 79), a integração social ou da “coordenação dos planos de diferentes atores na interação social”. Uma mediação, do ponto de vista habermasiano, promove a coordenação dos planos de ações individuais em escopos comuns.

As duas formas de linguagem exigem a execução de certas habilidades para o exercício da mediação. Essas habilidades revelam um outro papel do mediador, ou seja, o de intérprete das intenções dos falantes com a finalidade de reconhecer pedidos e necessidades. A interpretação dos enunciados exige o reconhecimento das pretensões de validade embutidas no discurso. Ambos foram classificados como competências da categoria do entendimento mútuo, pois a finalidade das atitudes do Mediador e as suas habilidades desemboca na competência de interpretar as intenções dos falantes, passo inicial para promover o consenso entre as partes.

Numa linguagem habermasiana, o mediador necessita interpretar a atitude performativa da linguagem proferida entre os falantes. Para tanto, três atitudes são necessárias para a produção de uma interpretação adequada:

- (1) Facilitador da comunicação;
- (2) Desapego de uma visão de mundo particular;
- (3) Compreensão das pretensões de validade.

É necessário renunciar à postura de mero observador para assumir uma postura de participante da ação de comunicação. “Os intérpretes renunciam à superioridade da posição privilegiada do observador, porque eles próprios se veem envolvidos nas negociações sobre o sentido e a validade dos proferimentos”. (HABERMAS, 2013, p. 43). De acordo com Habermas (2013, p. 44), “são estas três consequências que resultam do fato de que ‘compreender o que é dito’ exige a participação e não a mera observação”.

Em outras palavras, deixar de lado um comportamento como mero “terceiro” que acompanha e organiza a mediação para incorporar a posição de participante da mediação. Alguém que torna claro as intenções das partes, que percebe e expõe os desejos e consegue revelar as necessidades contidas nos atos de fala dos participantes da mediação. Com aquisição da competência de interpretar a linguagem dos falantes, o Mediador tornar-se-á um facilitador da comunicação.

Além do mais, o Mediador como intérprete renuncia também “a pré-compreensão global da situação” posicionando-se não a partir da sua visão de mundo, mas assumindo a visão de mundo dos outros. Portanto, é necessário superar a dependência de uma interpretação parcial e individualizada da situação para a postura imparcial das considerações.

A terceira atitude, compreensão das pretensões de validade, é a disposição para ouvir e perceber o que lhe é dito. O discurso se apresenta com intenções sutis e revelá-las possibilita mediar as

necessidades dos falantes. A percepção dessas pretensões de validade ocultas e adicionais da linguagem que provocam nos intérpretes, neste caso, nos mediadores, aquisição de uma habilidade.

### 3.3.2.1 A habilidade de reconhecer as pretensões de validade

Na Mediação de conflitos, os discursos carregam pretensões de validade. As pretensões de validade são um dos elementos fundamentais da ação comunicativa na teoria de Habermas. Elas são representadas por meio de enunciados, alegações e comportamentos e carregam a possibilidade de serem aceitos ou não pelos participantes da ação comunicativa.

Em uma mediação comunicativa, o papel do mediador é o de provocar a interação entre os participantes por meio da coordenação e comunhão dos objetivos particulares dos envolvidos. A mediação se torna comunicativa na medida em que “as interações nas quais as pessoas envolvidas se põem de acordo para coordenar seus planos de ação, o acordo alcançado em cada caso medindo-se pelo reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade.” (HABERMAS, 2013, p. 78). A comunicação na Mediação acontece quando as partes reconhecem mutuamente a intenção de promoverem o entendimento mútuo.

O papel do Mediador é o de estimular o entendimento mútuo a partir do reconhecimento das pretensões de validade que se manifestam nos discursos. De acordo com a teoria de Habermas (2013), essas pretensões de validade são reconhecidas como:

(1) Pretensões de verdade: são enunciados que se referem a algo no mundo objetivo e dos estados de coisas existentes. Nessas declarações residem proposições que apenas revelam, por meio de assertivas, os estados do mundo e as descrições de uma realidade. Neste caso, as partes, por meio do discurso, não pretendem agir para o consenso, apenas validam ou não uma situação descrita durante a mediação.

(2) Pretensões de correção: são alegações sobre algo no mundo social e das relações interpessoais. Nessas alegações, residem proposições que carregam um conteúdo normativo que, durante a comunicação, poderão passar por uma correção ou aceitação. Desta forma, um falante pode, para resgatar o entendimento mútuo, motivar racionalmente (apresentar argumentos) o seu interlocutor.

(3) Pretensões de sinceridade: são comportamentos que revelam algo do mundo subjetivo, das próprias vivências. As formas de manifestação do comportamento revelam, segundo Habermas (2013), um pensamento sincero consigo mesmo.

Para as pretensões de verdade e correção, a motivação racional, que se explica pela “garantia” assumida pelo falante de que se esforçará para resgatar a pretensão erguida, é garantida discursivamente por meio de razões, argumentos e justificativas. A interação na ação comunicativa se concretiza a partir do momento em que o ouvinte “confie” na garantia ofertada.

Enquanto que no agir estratégico um *atua* sobre o outro para *ensejar* a continuação desejada de uma interação, no agir comunicativo um é *motivado racionalmente* pelo outro para uma ação de adesão – e isso em virtude do efeito ilocucionário de comprometimento que a oferta de um ato de fala suscita. (HABERMAS, 2013, p. 79, grifo do autor).

As pretensões de verdade e as pretensões de correção se manifestam como atos de fala constatativos e regulativos, respectivamente. E, como tal, espera-se produzir uma ação entre interlocutores<sup>20</sup>.

Dessa forma, o Mediador verificaria os tipos de atos de fala recorrentes no discurso. O interesse maior estaria nas pretensões de correção normativa, pois estas “*mediatizam*, manifestamente, entre linguagem e o mundo social, uma *dependência recíproca* que não existe para a relação da linguagem e do mundo objetivo.” (HABERMAS, 2013, p. 82, grifo do autor).

Portanto, sua função é de analisar as performances de sujeitos em uma ação comunicativa. Ele procura destacar os atos ilocucionários e perlocucionários dos falantes em uma situação de fala que poderá revelar intenções comunicativas ou estratégicas, por meio de uma “análise formal pragmática”.

Qualquer pessoa que aja segundo uma atitude comunicativa, que pretende participar de um processo para se chegar a um entendimento, deve apresentar pretensões de validade universal, ou seja, aceita por todos. Dessa forma, o Mediador verifica as diversas pretensão dos atores de fala na ação comunicativa. O Mediador analisa se:

---

<sup>20</sup> Do ponto de vista teórico, as pretensões de validade de correção normativa possuem uma autonomia que as pretensões de verdade não possuem. As pretensões de verdade enunciadas por proposições assertóricas não se pronunciam independentes de atos de fala. Entretanto, as pretensões de validade normativa residem “primeiro em normas e só de maneira derivada em atos de fala”. (HABERMAS, 2013, p. 81). Dar ordens, fechar contratos, abrir sessões, fazer advertências etc. Uma norma moral possui validade independente de ser proclamada ou não.

- (1) os falantes enunciam de uma forma inteligível uma expressão, vontade ou sentimento, para a compreensão mútua (Compreensibilidade);
- (2) os participantes comunicam uma proposição verdadeira para que possibilitem o compartilhamento do conhecimento (Verdade);
- (3) os envolvidos pronunciam um discurso digno de confiança e correto do ponto de vista das normas e valores (Sinceridade);
- (4) os atores participam da ação comunicativa com pretensões justificadas (Acerto). (HABERMAS, 2002).

Há razões para suspeitar do “acoplamento” entre os falantes por meio de uma pretensão de validade normativa. A suspeita não reside na possibilidade de não ser aceita. Como pretensão de validade, a não aceitação ou aceitação são condições necessárias. A suspeita está nas *condições* para a aceitação ou não. A imposição dada por sanções garante o assentimento entre os falantes, o acordo movido por elementos financeiros e o entendimento mútuo que advém da força são situações que podem provocar uma relação entre falantes. (HABERMAS, 2013).

Se o Mediador verifica as “condições ideais de fala” para o assentimento de pretensões de correção normativas legítimas, então, ele criará condições para promover o desenvolvimento da comunicação e, por sua vez, do consenso.

Na elaboração de uma mediação comunicativa, a competência interpretativa – a de verificar nos discursos dos falantes as intenções e projetos – é adquirida por meio da habilidade de reconhecimento de pretensões de validade. Esta habilidade será adquirida ao longo da formação e da experiência prática do mediador e se manifesta nas atitudes:

- (1) Coordenar os planos de ação ou objetivos particulares dos envolvidos: dar condições para que os falantes expressem seus desejos e projetos. Cada um dos envolvidos na situação de mediação carrega parte de um interesse particular, mesmo aqueles dispostos ao consenso. Tentar transformar necessidades particulares em interesses comuns é uma forma de promover a comunicação entre as partes. Para tanto, será necessário observar os discursos, identificar as falas que expressam objetivos ou interesses particulares e interpretar essas necessidades.

(2) Identificar o tipo de pretensões de validade que se manifestam nos discursos. Para interpretar as necessidades de cada falante será necessário identificar as alegações, intenções e pretensões vinculados aos discursos. A partir daí, é possível reconhecer se a visão de mundo expressa na fala é individualista ou se carrega intenções consensuais. Para identificar essas intenções serão observadas as performances discursivas dos falantes.

(3) Analisar a performance dos falantes para reconhecer os atos de fala ilocucionários e perlocucionários.

O quadro, a seguir, resume a relação entre a Competência Interpretativa com as habilidades e atitudes para promovê-la.

**Quadro 5 - Competência Interpretativa – Entendimento mútuo I**

	<b>COMPETÊNCIA INTERPRETATIVA</b>	<b>HABILIDADE</b>	<b>ATITUDE</b>
<b>ENTENDIMENTO MÚTUO</b>	<i>Interpretar as intenções dos falantes com a finalidade de reconhecer pedidos e necessidades.</i>	Estimular as partes a expressarem aquilo que tem em mente.	Facilitador da comunicação.
		Motivar as partes à comunicação das necessidades aos outros.	Desapego de uma visão de mundo particular.
		Ocasionar a exposição dos seus desejos, das suas necessidades e das suas emoções.	Compreensão das pretensões de validade.
		Reconhecimento de pretensões de validade	Coordenar os planos de ação ou objetivos. Identificar o tipo de

			pretensões de validade
			Analisar a performance dos falantes.

### 3.3.2.2 A habilidade de criar a situação ideal de fala

Os indivíduos livres de qualquer coação ou pressão participam em igualdade de condições do processo comunicativo manifestando suas opiniões ou ideias com o fim de chegarem a um acordo. O consenso não é o fim em si mesmo, mas o processo pelo qual os participantes poderão reformular suas visões de mundo por meio da argumentação racional.

A racionalidade do discurso é a manifestação autêntica e sincera das opiniões dos sujeitos envolvidos. A racionalidade converte-se em atitude na medida em que os participantes do ato de fala estão predispostos para se deixarem convencer pela força do melhor argumento. É uma disposição de sujeitos aptos ao diálogo e à ação, cujas asserções e comportamentos estão abertos a uma avaliação de outros.

A racionalidade do discurso e o consenso serão manifestações da situação ideal de fala, “a igualitária oportunidade de atos de fala pelos interlocutores, estando ausente qualquer forma de constrangimento, pressão ou coação entre eles ou sobre eles”. (OLIVEIRA, 2013, p. 45).

Do ponto de vista teórico, a situação ideal de fala é uma categoria transcendental, ou seja, com certa impossibilidade de verificação de sua ocorrência na prática. Ela é caracterizada pela distribuição equitativa dos direitos de comunicação, pela não violência e como reguladora da comunicação. Porém, não é um projeto a ser concretamente realizado.

A impossibilidade da realização empírica deve-se: (1) pela assimetria de poder entre os participantes da situação de fala; (2) pela não realização plena de abertura da discussão a todos os interlocutores possíveis do presente, do passado e do futuro; (3) pelo otimismo do princípio da veracidade, ou seja, pelo convencimento por meio de argumentos lógicos e racionalmente formulados. (ROCHA, 2013).

Do ponto de vista prático, esta situação poderá ser estabelecida por meio do acordo. A situação ideal de fala é necessária à comunicação, pois, explicita a intersubjetividade, normativa as condições comuns às partes para atingir o consenso verdadeiro e representa a ‘igualdade’ de posição dos falantes que se encontram na mesma situação comunicacional. Daí a necessidade de uma mediação que promova uma situação ideal de fala.

A Mediação já carrega princípios que podem, se ressaltados pelos cursos de formação, garantir a formação de uma situação ideal de fala. Para tanto, será necessário, em primeiro lugar, ressaltar o “princípio da Independência e Autonomia”. Estes impedem a manifestação de pressões externas sobre a mediação. Disposto no art. 1º do Código de Ética, o princípio da independência e autonomia trata, no inciso V:

V - Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável; (CNJ, 2010).

O princípio da “Independência” trata da atuação livre da pressão externa provocada pela própria relação anterior entre o mediador e as partes, da pressão para se provocar um resultado satisfatório imposto pela necessidade dos Tribunais em reduzir as ações judiciais. Logo, vincula-se ao “dever da Ausência de obrigação de resultado”, de não forçar as partes a chegar a um acordo e não antecipar decisões dos envolvidos.

Em segundo lugar, uma mediação de caráter comunicativo deve criar uma situação em que os mediados estejam em iguais condições. Uma forma de garantir essa condição está prevista no art. 10 da Lei de Mediação

Art. 10. As partes poderão ser assistidas por advogados ou defensores públicos. Parágrafo único. Comparecendo uma das partes acompanhada de advogado ou defensor público, o mediador suspenderá o procedimento, até que todas estejam devidamente assistidas. (CNJ, 2010).

A presença de um “técnico” poderá criar uma condição de manipulação do discurso e de provocar o consenso de maneira desigual. O consenso desigual é um entendimento gerado entre as partes independente da real satisfação de todos os envolvidos, ou seja, quando a aceitação dos pedidos se dá por meios externos à situação de fala. A presença de advogados ou defensores poderá gerar momentos de discursos retóricos, de posições de poder inseridos no cargo ou pelo escritório que representa ou, até mesmo, de criar pela roupa e maneiras de se comportar, uma situação de consenso desigual.

Para a realização deste trabalho, o Mediador promoverá a coordenação dos planos de ação ou objetivos particulares. Em outras palavras, tentará transformar necessidades particulares em interesses comuns. Como promover um acoplamento entre as necessidades particulares e relações consensuais universais, ou seja, comuns para todos? Por meio da revelação dos elementos comuns entre os discursos dos falantes a partir das inferências produzidas das características das necessidades individuais. Em outras palavras, realizando um trabalho indutivo que, na teoria habermasiana é a forma de operar um princípio ponte nomeado de princípio da universalização.

O acoplamento entre interesses particulares e universais acontece por meio de um “princípio-ponte”. (HABERMAS, 2013). O princípio-ponte nomeado por Habermas (2013) de princípio de universalização assegura que serão aceitas como “válidas as normas que exprimem uma vontade universal”. (HABERMAS, 2013, p. 83). Os envolvidos na situação de mediação reconhecem que, em certos momentos do discurso comunicativo, há “manifestamente um interesse comum a todos os concernidos”. Por meio da ponderação de interesses se encontra o reconhecimento intersubjetivo. (HABERMAS, 2013, p. 84).

O discurso comunicativo, aquele que possui a intenção de promover o entendimento mútuo, carrega um “elemento” que opera de maneira semelhante ao princípio da indução para o “Discurso da ciência empírica”. (HABERMAS, 2013, p. 83). O princípio da indução é uma forma do raciocínio lógico que, partindo de observações de dados particulares, infere-se uma verdade universal ou generalização. Do ponto de vista da lógica, a indução é uma generalização formada pela observação do comportamento e características regulares de casos particulares ou eventos particulares. A generalização é uma conclusão que expressa um conteúdo mais amplo do que foi observado nos casos particulares.

Do ponto de vista da mediação comunicativa, a generalização é a forma de manifestação do consenso construído por elementos que forma, ao longo, do discurso, universalizados, aceitos por todos os concernidos. Dessa forma, se faz necessário ao mediador identificar as características comuns entre os falantes e, por inferência, construir generalizações consensuais. Para a formação de um raciocínio indutivo e a promoção de uma mediação comunicativa, o Mediador levará em conta três momentos sequenciais:

(1) A observação dos discursos. Nesta observação, verifica-se as características fundamentais das situações observadas. A mediação de caráter comunicativo destacará intenções, necessidades e desejos.

(2) A descoberta da relação entre os discursos. Nas intenções, necessidades e desejos podem apresentar pontos comuns entre os participantes da mediação comunicativa. Descobrir, revelar e ressaltar esses pontos comuns para a clareza dos falantes facilita a construção de uma generalização entre eles.

(3) A generalização da relação entre os discursos. Revelasse os pontos em comum entre os falantes, pois eles apresentam o entrelaçamento entre os discursos. O mais importante, a análise construída pelo mediador poderá iluminar as situações que estavam ocultas nos discursos e não foram percebidas pelos falantes.

O quadro, a seguir, resume a relação entre a Competência Interpretativa e outras habilidades e atitudes para promovê-la.

**Quadro 6 - Competência Interpretativa - Entendimento Mútuo II**

	<b>COMPETÊNCIA INTERPRETATIVA</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>ATITUDES</b>
<b>ENTENDIMENTO MÚTUO</b>	<i>Interpretar</i> as intenções dos falantes com a finalidade de reconhecer pedidos e necessidades.	Criar a situação de fala ideal.	Promover iguais condições entre os envolvidos.
		Promover o acoplamento entre as partes	A observação dos discursos.
			A descoberta da relação entre os discursos.
			A generalização da relação entre dos discursos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito da dissertação é de expor as categorias filosóficas de Jürgen Habermas e criar, a partir delas, um conjunto de competências, habilidades e atitudes, denominadas nesta dissertação de competências comunicativas e competências interpretativas, que possam fomentar as atividades do Mediador de Conflitos.

As categorias do agir comunicativo, do agir estratégico e do entendimento mútuo foram expostas no capítulo 1 - AS CATEGORIAS HABERMASIANAS DA TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO. A necessidade dessa descrição se torna relevante na medida em que serviu para fundamentar a construção de competências, habilidades e atitudes e de critérios de análise das atividades do Mediador de Conflitos, a figura “central” do procedimento de Mediação de Conflitos.

As atividades do Mediador de conflitos, os deveres que coordenam a sua ação e os princípios da Mediação foram objetos do capítulo 2 - AS CATEGORIAS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E O PAPEL DO MEDIADOR. Esse capítulo analisou um dos meios alternativos de solução de conflitos, a Mediação. Acredita-se que essa figura, munida também de competências comunicativas e interpretativas, poderá criar condições para compreender as posições dos falantes em uma situação de litígio e oferecer reais soluções para as controvérsias.

As comparações entre as atividades do Mediador e as categorias filosóficas foram objeto do capítulo 3 - ANÁLISE DAS ATIVIDADES DO MEDIADOR DE CONFLITOS À LUZ DAS CATEGORIAS DA AÇÃO COMUNICATIVA E DO ENTENDIMENTO MÚTUO. Para a formação deste quadro comparativo criou-se, com a inspiração da filosofia habermasiana, duas categorias de análise, a competência comunicativa e a competência interpretativa. A partir delas, foram elaboradas as habilidades e atitudes que podem complementar, juntamente com os manuais de Mediação, a formação do Mediador.

As comparações das atividades do Mediador com as categorias habermasianas da ação comunicativa, da ação estratégica e do entendimento mútuo revelaram as seguintes considerações:

Em primeiro lugar, todas as pessoas carregam ‘condições universais’ para se chegar ao entendimento em uma situação de fala. Essas condições universais são sistemas de regras que possibilitam estabelecerem com os outros uma interação. Na filosofia de Habermas, esses

pressupostos também são produzidos nos próprios contextos de fala, já que são coordenados por uma série de normas e valores que operam dentro da comunidade comunicativa. O Mediador e as partes que serão mediadas pertencem, dentro das sessões de Mediação de Conflitos, a uma comunidade comunicativa regida por princípios jurídicos, normas e valores que determinam e limitam os discursos para evitar abusos de uma parte ou outra. Portanto, todos os envolvidos são sujeitos competentes, do ponto de vista habermasiano, para atingir o consenso.

Em segundo lugar, a ‘condição universal’ dos participantes da Mediação é a predisposição de escolherem este método de resolução de seus conflitos. Em outras palavras, os envolvidos já carregam a predisposição para o entendimento mútuo. Eles necessitam de alguém que possa legitimar as intenções de ‘mutualidade intersubjetiva’, de coordenar as sessões, de verificar as regras e normas e garantir que as necessidades serão, pelo menos, expostas. O Mediador não promove o consenso e o entendimento mútuo, eles já existem como pressupostos daqueles que optam por esse meio consensual de resolução de conflitos.

Se os envolvidos na Mediação já possuem uma predisposição ao entendimento mútuo, já que são dotados das competências comunicativas e querem participar de um processo que visa um acordo, então, qual é a função do Mediador? Por que pessoas interessadas em chegar a um entendimento necessitam de uma terceira pessoa nesse processo?

Porque a comunicação é carregada de interferências. Ela fica entre um “consenso preexistente”, já que toda a comunicação pressupõe a interação e o entendimento, e a “falta de compreensão ou a má interpretação, a falta de sinceridade intencional ou involuntária e a discórdia aberta ou dissimulada.” (HABERMAS, 2002, p. 13). Se a comunicação típica fica em um estado indeterminado, necessita-se de um sujeito capaz de perceber as variações e as intenções dos discursos. Esse é um papel importante realizado pelo Mediador, já que este possui a função de facilitar o consenso.

De que maneira o Mediador promoverá nas partes o entendimento mútuo se a comunicação é carregada de interferências? Por meio do desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes treinadas nos cursos de formação e atualizadas durante a sua prática. Esse conjunto de saberes constitui o seu conhecimento técnico que, por sua vez, constitui uma ação estratégica. De certa maneira, o Mediador utilizará a ação estratégica como um recurso para provocar o entendimento. Em outras palavras, a ação estratégica estaria, por meio da atividade do

Mediador, a serviço da ação comunicativa. Os interesses particulares não são provenientes das partes, mas sim do Mediador e seu interesse é o de provocar o consenso e o entendimento.

Em terceiro lugar, as competências comunicativas e interpretativas podem colaborar com a formação do Mediador. Essas competências foram inspiradas nas categorias habermasianas. A ação comunicativa gera a competência comunicativa, assim como, o entendimento mútuo gera a competência interpretativa.

A competência comunicativa se manifesta como a capacidade de identificar, interpretar e transmitir o conjunto de mensagens proferidas pelos participantes da ação de Mediação. Para isso, será necessário o desenvolvimento das habilidades de promover a comunicação conciliatória e de ouvir pedidos e interpretar interesses particulares ou de consenso. Esta habilidade só se consegue se a postura do Mediador for a de estimular o entendimento mútuo por meio da compreensão de diferentes visões de mundo e a de detectar os enunciados proposicionais e enunciados comunicativos.

Além do mais, a competência comunicativa também é composta da habilidade de superar os padrões de comportamento tradicionais marcados pela relação ganhador-vencedor e de propor soluções de forma autônoma a partir de princípios de caráter universal. Diante disso, a atitude do mediador é de promover uma comunicação autônoma e independente, fundamentar sua visão de mundo com base em direitos universais e liberdades subjetivas e de coordenar suas ações de acordo com princípios éticos universais.

A competência interpretativa é a capacidade de interpretar as intenções dos falantes com a finalidade de reconhecer pedidos e necessidades. Uma habilidade que corresponde a essa competência é a de estimular as partes a expressarem aquilo que têm em mente. Para esta habilidade, a atitude do Mediador é a de facilitar a comunicação. Outra habilidade é a de motivar as partes à comunicação das necessidades aos outros. A atitude correspondente é o desapego de uma visão de mundo particular. A habilidade de ocasionar a exposição dos seus desejos, das suas necessidades e as suas emoções se manifesta com atitude de compreender as pretensões de validade. A habilidade de reconhecimento de pretensões de validade exige a atitude de coordenar os planos de ação ou objetivos, de identificar o tipo de pretensões de validade e de analisar a performance dos falantes.

Além do mais, a competência interpretativa se manifesta na habilidade de criar a situação de fala ideal. Para que isso aconteça é necessário o desenvolvimento da atitude de promover iguais condições entre os envolvidos. Outra habilidade é a de promover o acoplamento entre as partes. Isso acontecerá por meio das atitudes de observar os discursos, descobrir a relação entre os discursos e generalizar a relação entre os discursos.

Em quarto lugar, o processo de Mediação é contaminado por uma racionalidade técnica-instrumental. Ela se manifesta tanto no objetivo dos Tribunais para diminuir os números de processos, na busca da eficiência frente aos órgãos fiscalizadores e na prática do Mediador que utiliza a técnicas e a instrumentação para se “obter” sucesso do consenso. A técnica da Mediação opera como padrões racionais de organização e instrumentalização das mais variadas ações com uma finalidade específica. Dessa maneira, o trabalho do Mediador está ligado a uma intensa e progressiva racionalização. O agir instrumental e o comportamento de escolha racional são duas dimensões que a racionalidade imprime ao trabalho do Mediador. Dessa maneira, a Mediação é um meio cujo o fim são as necessidades instrumentalizadas dos Tribunais. Do contrário, a resolução de conflitos, a formação de uma cultura de paz e a promoção do entendimento mútuo, todos efeitos derivados da Mediação, são fins em si mesmo e, deste modo, a estrutura do sistema do judiciário é o meio necessário para atingi-lo.

Em quinto lugar, o método consensual de resolução de conflitos, a Mediação, proporciona uma atitude comunicativa, já que possibilita aos participantes expressar suas pretensões. Dentro desta perspectiva, o papel do Mediador é o de estimular a comunicação para que as pretensões sejam válidas universalmente. Nesse sentido, para provocar o entendimento mútuo, o Mediador deverá: estimular a produção de discurso correto em relação às normas e valores que possam ser aceitos de maneira universal; incitar um discurso inteligível para que todos os envolvidos, partes e o próprio Mediador, compreendam; promover a produção de uma proposição verdadeira (sincera); compartilhar essa verdade com todos. Somente o reconhecimento das pretensões de validez (compreensibilidade, verdade, sinceridade e acerto) entre os envolvidos na Mediação e auxiliados pelo Mediador permite chegar à concordância.

## REFERÊNCIAS

AMORIN, José Roberto Neves. O CNJ, a mediação e a conciliação. In. WALD, Arnold (coord.) **Revista de Arbitragem e Mediação**. Ano 11, vol. 43, out/dez. 2014. p 343 – 346.

ARAÚJO, L. B. L. **Religião e Modernidade em Habermas**. São Paulo: Loyola, 1996.

ÁVILA, E. M. Mediação judicial e extrajudicial: aspectos sociais e jurídicos. **Revista dos Tribunais**, v. 916, p. 189 - 204, fevereiro 2012. Disponível em: <<http://www.revistadostribunais.com.br/maf/app/latestupdates/delivery/document>>. Acesso em: 23 jul. 2016.

BIAZOTTO, Pedro Donizete. **Acesso ao judiciário nos municípios sedes das comarcas de Porto Nacional/TO e de Ponte Alta do Tocantins/TO e nos distritos judiciários: mecanismos alternativos de solução de conflitos e acesso à justiça**. Palmas: UFT, 2016. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Tocantins, 2016.

BRASIL. Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil (CPC). **Diário Oficial da União**, 17 de mar de 2015. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 15 jul. 2016.

\_\_\_\_\_. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação (LM). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 29 de junho de 2015. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 15 jul. 2016.

CARDOSO, Matêus Ramos. O desencantamento do mundo segundo Max Weber. **Revista EDUC- Faculdade de Duque de Caxias**, vol. 1, nº 02, jul – dez, 2014.

CENCI, Angelo Vitório. Da ética do discurso à teoria do discurso. In. NOBRE, Marcos; REPA, Luiz (orgs). **Habermas e a reconstrução: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana**. Campinas,SP: Papyrus, 2012.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125 de 29/11/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em < [http://www.cnj.jus.br/images/atos\\_normativos/resolucao/resolucao\\_125\\_29112010\\_11032016\\_162839.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016_162839.pdf)>. Acesso em: 22 jan. 2016.

\_\_\_\_\_. **Conciliação e Mediação**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-mediacao>>. Acesso em: 21 out. 2015.

\_\_\_\_\_. **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília/DF: CNJ, 2016. Disponível em:< <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2016.

FIGLIARELLI, José Osmir; MALHADAS, Marcos Júlio Olivé; MORAIS, Daniel Lopes. **Psicologia na Mediação. Inovando a gestão de conflitos interpessoais e organizacionais**. São Paulo, LTr, 2004.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea** (on line), Vol. 5, 2001, p. 183 – 196. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000500010&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000500010&script=sci_abstract)>. Acesso em: 12 nov. 2016.

GENTILE, Paola; BENCINI, Roberta. Construindo competências: entrevista com Philippe Perrenoud. **Nova escola**. set. p. 19 – 31, 2000. Disponível em: [http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_2000/2000\\_31.html](http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_31.html) >. Acesso em: 15 nov. 2016.

GUERRERO, Luis Fernando. **Os métodos de solução de conflitos e o processo civil**. São Paulo: Atlas, 2015.

HABERMAS, Jürgen. **Técnica e Ciência com "Ideologia"**. Trad. Felipe Gonçalves Silva. São Paulo: UNESP, 2014.

\_\_\_\_\_. **Consciência moral e agir comunicativo**. Trad. Guido Almeida. 2ª reimpressão. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2013.

\_\_\_\_\_. **Teoria do agir comunicativo**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012.

\_\_\_\_\_. **Racionalidade e comunicação**. Lisboa: Edições 70, 2002.

\_\_\_\_\_. **Para a reconstrução do Materialismo Histórico**. Trad. Carlos Nelson Coutinho. São Paulo: Brasiliense, 1983.

LIMA, L. A. D. O. O princípio da Universalização em Rawls e Habermas: uma avaliação crítica. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 7, p. 237 - 258, janeiro - junho 2011.

MAGER, M. *Alguns lugares de inserção da teoria crítica de Habermas*. In. SILVEIRA, A. F., et al., org. **Cidadania e participação social** [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. pp. 23 - 34. Disponível em <<http://books.scielo.org>>.

MACHADO, Antônio Cláudio da Costa. **Novo CPC: sintetizado e resumido**. São Paulo: Atlas, 2015.

MARCONDES, Danilo. **Textos básicos de linguagem**. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

NETO, Adolfo Brag. Marco legal da mediação - Lei 13140/2015 - comentários iniciais à luz da prática brasileira. **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, 47, out - dez 2015, p. 259 – 276.

NOBRE, Marcos; REPA, Luiz (orgs). **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas, SP: Papirus, 2012.

NUNES, A. C. O. **Manual de mediação**: guia prático para conciliadores. São Paulo: Revista do Tribunais, 2016.

OLIVEIRA, Manfredo A. **Reviravolta linguístico-pragmático na filosofia contemporânea**. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2006.

\_\_\_\_\_. **Ética e Racionalidade Moderna**. São Paulo: Loyola, 1993 (Coleção Filosofia – 28).

OLIVERIA, Tarsis Barreto. **Pena e Racionalidade**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2013.

PEGORARO, Olinto. **Ética dos maiores mestres através da história**. 2ª ed. Petrópolis/RJ: Vozes, 2006.

PEQUENO glossário habermasiano. **Revista Cult**. São Paulo, n. 136, mar. 2010. Disponível em: <<http://revistacult.uol.com.br/home/2010/03/habermas-80-anos/>>. Acesso em: 25 jul. 2016.

PINZANI, Alessandro. Habermas leitor de Kohlberg: o desenvolvimento moral da sociedade pós-convencional. **Revista Mente e Cérebro e Filosofia**. São Paulo: Duetto, nº 8, p. 32 – 39, 2010.

\_\_\_\_\_. **Habermas: introdução**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

ROCHA, Alexandre S. *Teoria consensual da verdade, Epistemologia e Consensualidade*. In. OLIVEIRA, Tarsis Barreto. **Pena e Racionalidade**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2013.

SANTOS, Aleksandra Pereira dos. Conhecimentos, habilidades e atitudes: o conceito de competências no trabalho e seu uso no setor público. **Revista do Serviço Público**. Brasília, ano 4, n. 62, p. 369 – 386, out. – dez. 2011.

STEIN, Ernildo Jacob. *Dialética e Hermenêutica: uma controvérsia sobre o método em Filosofia*. **Síntese: revista de Filosofia**. Vol. 10, nº 29, 1983, pág. 21 - 48. Disponível em <http://faje.edu.br/periodicos2/index.php/Sintese/issue/view/184>

WERBER, Max. Ação social e relação social. In. FORACHI, Marialice Mencarini; MARTINS, José de Souza. **Sociologia e sociedade**. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo Competência**: por uma nova lógica. Tradução Maria Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001.

**ANEXO**

**MANUAL DE MEDIAÇÃO COMUNICATIVA**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS – UFT**  
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO – PROPESQ**  
**PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL E INTERDISCIPLINAR EM**  
**PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS – MPIPJDH**

**OSNILSON RODRIGUES SILVA**

**MANUAL DE MEDIAÇÃO COMUNICATIVA**

PALMAS/TO  
2017

**LISTA DE QUADROS**

Quadro Sinóptico 1 – Habilidade de Comunicação Conciliatória.....	120
Quadro Sinóptico 2 – Habilidade de Ouvir Pedidos.....	121
Quadro Sinóptico 3 – Habilidade de postura pós-convencional.....	122
Quadro Sinóptico 4 – Habilidade de estimular à comunicação.....	123
Quadro Sinóptico 5 – Habilidade de reconhecer as pretensões de validez.....	125
Quadro Sinóptico 6 – Habilidade de criar a situação ideal de fala e promover o acoplamento entre as partes.....	127
Quadro Sinóptico 7 – Habilidades sociais.....	128
Quadro Sinóptico 8 – Habilidades intuitivas.....	129

## SUMÁRIO

1	PREÂMBULO.....	110
2	LEGENDA DOS SÍMBOLOS.....	111
3	NOÇÕES PRELIMINARES E PEQUENO VOCABULÁRIO DA TEORIA DA AÇÃO COMUNICATIVA DE HABERMAS.....	113
4	AS HABILIDADES DO MEDIADOR COMUNICATIVO.....	118
4.1	AS HABILIDADES COMUNICATIVAS.....	119
4.1.1	<b>Habilidade de Comunicação Conciliatória.....</b>	<b>119</b>
4.1.2	<b>Habilidade de Ouvir Pedidos.....</b>	<b>120</b>
4.1.3	<b>Habilidade pós-convencional.....</b>	<b>121</b>
4.2	AS HABILIDADES INTERPRETATIVAS.....	122
4.2.1	<b>Habilidade de estimular à comunicação.....</b>	<b>123</b>
4.2.2	<b>Habilidade de reconhecer as pretensões de validez.....</b>	<b>124</b>
4.2.3	<b>Habilidade de criar a situação ideal de fala e promover o acoplamento entre as partes.....</b>	<b>125</b>
4.2.4	<b>Outras habilidades do mediador para além do manual de mediação.....</b>	<b>127</b>
4.2.4.1	Habilidades sociais.....	127
4.2.4.2	Habilidades intuitivas.....	128
	REFERÊNCIAS.....	130

## 1 PREÂMBULO

A Mediação de Conflitos opera por meio de pessoas que recebem treinamento especial, os Mediadores. O sucesso dessa operação depende das competências, habilidades e atitudes desenvolvidas pelo Mediador. Esse conjunto de saberes serão construídos e desenvolvidos em cursos oferecidos pelo Ministério da Justiça (MJ), pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e por meio dos Manuais de Mediação.

Por que é importante apreciar as atividades do Mediador de Conflitos? Porque o sucesso da Mediação de Conflitos depende, também, das competências, habilidades e atitudes desenvolvidas pelo Mediador para provocar entre os litigantes o entendimento mútuo.

Para efetivar o uso da Mediação como meio alternativo de resolução de conflitos, a lei 13.140 de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação) dispõe sobre a mediação entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Esse documento define no Art. 1º, parágrafo único, a mediação como uma “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”. O art. 2º da Lei trata dos princípios orientadores do processo de mediação: a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca do consenso, a confidencialidade e a boa-fé.

Para tanto, o Ministério da Justiça e o CNJ criaram um sistema de Ensino à Distância (EAD) para promover a formação e capacitação de Mediadores. Os materiais didáticos, os chamados Manuais de Mediação, e os cursos de formação à distância são ferramentas imprescindíveis para a construção de competência, habilidades e atitudes, tais como a capacidade de promover o diálogo entre as partes, a imparcialidade e a habilidade de auxiliar na resolução do conflito.

Para colaborar com o desenvolvimento das competências do Mediador e para propor saberes que possam ser associados aos apresentados pelos Manuais de Mediação, este Manual de Mediação Comunicativa, inspirado na teoria da Ação Comunicativa de Habermas, apresenta outras habilidades para o desenvolvimento das atividades do Mediador e que poderão ser objeto de estudo e análise para os cursos de Mediação.

## 2 LEGENDA DOS SÍMBOLOS

Este Manual de Mediação Comunicativa apresenta uma série de símbolos e ícones que conduzem a leitura e o aprendizado das habilidades e atitudes descritas no texto. Eles sugerem atenção, para anotar uma situação, para estudar mais e para seguir um procedimento na ação de mediar. São eles:



Atenção!

Este símbolo representa “Atenção! ”. A função dele é chamar ou despertar para algo imprescindível ou que requeira mais cuidado para compreensão das habilidades e atitudes que o Manual descreverá. Ele também desperta sua atenção para a organização do texto e para não se perder em relação ao conteúdo.



Tome Nota

O “Tome Nota”, quando aparece no Manual, sugere a existência de partes do texto que são importantes para se conhecer uma informação, um procedimento ou uma definição. Fazer anotações, sublinhar trechos e destacar parágrafos são ações que podem provocar a retenção de conteúdo.



Para saber mais

Os livros empilhados significam estudo. Quando este símbolo aparece, remete à dicas de livros, textos e filmes que contribuem para que se possa conhecer um pouco mais sobre certas informações.



Para mediar

Este símbolo representa o papel de um terceiro mediador. Ele sugere procedimentos que deverão ser seguidos para atingir a ação de mediar e provocar o consenso. Como este é um

Manual de Mediação, este símbolo ganha muita importância, já que representa a própria mediação. Este símbolo é equivalente ao “como fazer”.

### 3 NOÇÕES PRELIMINARES E PEQUENO VOCABULÁRIO DA TEORIA DA AÇÃO COMUNICATIVA DE HABERMAS

Jürgen Habermas (1929) é um filósofo alemão, pertencente à chamada “segunda geração” da Escola de Frankfurt, nome genérico para designar um grupo de filósofos e pesquisadores alemães que pretendia realizar uma análise *crítica* de cunho marxista sobre a sociedade.

Habermas como um dos herdeiros da escola de Frankfurt procurou revisar e atualizar a *crítica* inspirando-se em Max Weber para verificar o avanço da racionalidade instrumental na sociedade moderna.

Para Habermas é necessário recuperar a dimensão da interação humana baseada numa racionalidade comunicativa entre sujeitos livres, sem a presença de elementos coercitivos ou pressões provocadas pelo dinheiro e pelo poder, de caráter emancipador em relação à dominação instrumental que opera sobre a natureza e sobre os homens.

A teoria do Agir Comunicativo (que também dá nome à sua principal obra escrita em 1981) recorre à filosofia da linguagem para buscar uma forma de comunicação livre de distorções como fundamento de uma nova racionalidade.

A construção da teoria do Agir Comunicativo se inicia na década de 1970. Neste período, há uma atualização das críticas marxistas sobre a sociedade por meio da teoria sistêmica (Luhman<sup>21</sup>), da psicologia do desenvolvimento (Piaget<sup>22</sup> e Kohlberg<sup>23</sup>) e da teoria social (Weber<sup>24</sup>, Durkheim<sup>25</sup>, Parsons<sup>26</sup> e Mead<sup>27</sup>).

Por meio dessas influências, Habermas também propõe que a teoria social promova uma “virada linguística”. Este é o propósito do ensaio “O que é a pragmática Universal? ”. Este é um dos ensaios fundamentais para conhecer as bases de uma teoria da Ação Comunicativa, pois ela trata do procedimento metodológico denominado de teoria da competência comunicativa ou pragmática universal.

---

<sup>21</sup> Niklas Luhmann (1927 – 1998), sociólogo alemão.

<sup>22</sup> Jean Piaget (1896 – 1980), biólogo e psicólogo suíço.

<sup>23</sup> Lawrence Kohlberg (1927 – 1987), psicólogo estadunidense.

<sup>24</sup> Max Weber (1864 – 1920), sociólogo e economista alemão.

<sup>25</sup> Emile Durkheim (1858 – 1917), sociólogo, psicólogo, antropólogo francês.

<sup>26</sup> Talcott Parsons (1902 – 1979), sociólogo estadunidense.

<sup>27</sup> Georg Herbert Mead (1863 – 1961), filósofo estadunidense.

Este período culmina com a obra “Teoria do Agir Comunicativo”. Nela, Habermas procura, a partir da análise do conceito de racionalidade e da leitura que faz da obra de Weber, atingir três metas: (a) Demonstrar que racionalidade comunicativa é resistente à razão instrumental; (b) Revisar a conexão entre sistema e mundo da vida; (c) Apresentar uma teoria da modernidade que explica o tipo de patologia social (a “colonização” do mundo da vida pelo sistema) que hoje se torna cada vez mais visível.

A seguir, será apresentado um pequeno glossário sobre os principais conceitos da Teoria do Agir Comunicativo.

**Agir comunicativo:** distingue-se do \*agir estratégico, do \*agir instrumental e da \*razão instrumental, pelo fato de trazer em si o momento do \*entendimento livre de dominação. Tudo que age comunicativamente apresenta quatro \*pretensões de validade, exprimidas ou inexprimidas: inteligibilidade, verdade, correção (em referência a normas) e veracidade. Eles que garantem a \*boa prática comunicativa.

**Agir estratégico:** escolha de determinadas regras e do grau de influência exercida sobre outros.

**Agir instrumental:** o uso de regras técnicas, meios ou instrumentos que medem o grau de efetividade da ação.

**Boa prática comunicativa:** momento em que as pessoas, envolvidas na comunicação, encontram-se livres das influências do poder, do dinheiro e dos interesses particulares, o chamado \*sistema.

**Entendimento:** um processo de unificação entre sujeitos, um comum acordo estabelecido pela comunicação e aceito pelos participantes como válido. O entendimento satisfaz as condições de assentimento \*racionalmente motivado e sem imposição de nenhuma das partes. Os envolvidos na comunicação apresentam um conjunto de convicções que serão partilhadas e aceitas mutuamente.

**Ética do Discurso:** teoria ética deontológica que resgata a interação dos envolvidos em uma situação de fala por meio do consenso e do \*entendimento mútuo. Ela insere na situação de fala a \*ação comunicativa, o esforço cooperativo dos participantes para se encontrar uma norma válida para a coletividade sem interesses particulares e sem ações coercitivas. Os elementos

constitutivos da Ética do Discurso são os \*princípios de discussão e os \*princípios de universalização.

**Mundo da vida: metaforicamente, constitui** o espaço de visões intersubjetivamente partilhadas, no qual todo processo de comunicação precedente está inserido. É um conceito complementar do processo cooperativo no qual os participantes relacionam-se simultaneamente. As pessoas fazem apresentações narrativas sobre fatos que têm lugar no contexto de seu mundo da vida. Tais narrativas assentam-se na regra de que um ouvinte valida àqueles que formulam suas emissões, chamadas de \*pretensões discursivas de validade. O mundo da vida se reproduz dentro de três estruturas simbólicas, a saber: (1) cultura, a reserva de saberes na qual o participante da comunicação supre a si mesmo com interpretações acerca do entendimento do mundo; (2) sociedade, onde os participantes da comunicação regulam seus vínculos junto aos grupos sociais garantindo a solidariedade; (3) personalidade, componente que torna o sujeito capaz de falar e de agir afirmando sua própria identidade. A colonização do mundo da vida é o cerne de seu diagnóstico crítico da época na *Teoria do agir comunicativo*.

**Pretensões de correção** ou **pretensões de correção normativa**: alegações sobre algo no mundo social e das relações interpessoais. Nessas alegações residem proposições que carregam um conteúdo normativo que, durante a comunicação, poderão passar por uma correção ou aceitação. Desta forma um falante pode, para resgatar o entendimento mútuo, motivar racionalmente (apresentar argumentos) o seu interlocutor.

**Pretensões de sinceridade**: comportamentos que revelam algo do mundo subjetivo, das próprias vivências. As formas de manifestação do comportamento revelam, segundo Habermas (2013), um pensamento sincero consigo mesmo.

**Pretensões de validez**: elementos fundamentais da ação comunicativa na teoria de Habermas. Elas são representadas por meio de enunciados, alegações e comportamentos e carregam a possibilidade de serem aceitos ou não pelos participantes da ação comunicativa. De acordo com a teoria de Habermas (2013) essas pretensões de validez são reconhecidas como \*pretensões de verdade, \*pretensões de correção e \*pretensões de sinceridade.

**Pretensões de verdade** ou **pretensões de verdade proposicional**: são enunciados que se referem a algo no mundo objetivo e dos estados de coisas existentes. Nessas declarações, residem proposições que apenas revelam, por meio de assertivas, os estados do mundo e as

descrições de uma realidade. Neste caso, as partes, por meio do discurso, não pretendem agir para o consenso, apenas validam ou não uma situação descrita durante a mediação.

**Princípio de Discussão:** sintetizado pela máxima - “são válidas as normas de ação às quais todos os possíveis atingidos poderiam dar o seu assentimento, na qualidade de participantes de discursos racionais” (HABERMAS, 1989, p. 85) visando, assim, a legitimação do discurso. Durante a discussão, cada um participa no esforço de restaurar a validade das normas problematizadas buscando um acordo consensual com base em argumentos. A função do princípio de discussão é o de resolver imparcialmente os conflitos de interesses particulares a respeito das normas éticas existentes. Cumprindo com essa função, o princípio de discussão eleva-se ao \*princípio de universalização.

**Princípio de Universalização:** sintetizado pela máxima - “regra de argumentação que possibilita o acordo em discursos práticos sempre que as matérias possam ser regradas no interesse igual de todos os concernidos” (HABERMAS, 1989, p. 87), possui a função de validar o discurso se for universalmente aceita pelos participantes da comunidade comunicativa e sua validade (legitimidade) será testada ao longo das discussões da comunidade linguística. Para garantia da universalização, são necessários um esforço de cooperação eliminando os conflitos de interesses particulares além de uma argumentação real e cooperativa dos envolvidos.

**Racionalidade:** uma disposição de sujeitos aptos ao diálogo e à ação, cujas asserções e comportamentos estão abertos a uma avaliação de outros. Uma asserção pode ser denominada racional só se preencher as condições necessárias ao entendimento com outros sobre algo no mundo. Ela tem que apresentar uma pretensão de verdade, ser adequada à situação e também ser autêntica. Nas ações estratégicas, a racionalidade está presente na exteriorização de uma ação que pleiteia o êxito. Nos dois casos, manifestam-se pretensões que podem ser criticadas e defendidas, ou seja, fundamentadas. A disposição de sofrer críticas e a capacidade de fundamentar a opinião compõe a racionalidade de um comportamento.

**Racionalmente motivado:** apresentar argumentos para o alcance do entendimento.

**Razão Instrumental e Racionalidade técnico-instrumental:** é a capacidade do agente de garantir o êxito de sua intervenção sobre a natureza e sobre os outros homens. Na relação com a natureza, revela-se um conjunto de competências, de regras técnicas e de habilidades a serviço da transformação e do domínio do meio natural. Na relação com os homens, é a intenção de

satisfazer objetivos particulares transformando o outro em instrumento que viabiliza os seus interesses. A forma de manifestação da racionalidade instrumental sobre os outros é a influência manipuladora provocada pelo discurso interesseiro. Desses movimentos, surgem a \*ação instrumental e a \*ação estratégica.

**Sistema:** conceito oposto ao \*mundo da vida. No desenvolvimento social, formas sistêmicas de integração diferenciam-se progressivamente do mundo da vida. *Sistemas* são organizados e delimitados através dos respectivos mecanismos especiais da coordenação das ações, ou seja, o sistema jurídico através do direito, o sistema político enquanto estado através do direito e através da disposição sobre o poder organizado como meio de sanção para decisões obrigatórias.

**Situação ideal de fala:** caracterizada por quatro condições: esfera pública, distribuição equitativa dos direitos de comunicação, não violência e autenticidade. Ela é entendida como parâmetro, como ideia reguladora, não, porém como projeto a ser concretamente realizado.

**Universalidade:** o reconhecimento recíproco de um ponto de vista sustentado pelo diálogo. É um consenso livre de constrangimento ou de formas que submetem um dos participantes da comunicação à influência dos mecanismos de interesses individuais.

**Verdade:** definida como aceitabilidade racional nas condições de uma situação ideal de fala; expressão do acordo e do \*entendimento mútuo.

#### 4 AS HABILIDADES DO MEDIADOR COMUNICATIVO

O Manual de Mediação do CNJ (2016) foi concebido para servir como apoio para cursos de Mediação. Ele foi construído com base em “recomendações pedagógicas” indicadas pela doutrina. Nele encontra-se um conjunto de competências, habilidades e atitudes necessárias ao desenvolvimento da prática de mediação.

De acordo com os marcos legais da Mediação, o Mediador é uma pessoa escolhida para exercer o *munus público* de auxiliar as partes em um conflito. Em sua atividade, ele deve agir com imparcialidade, considerar aspectos emocionais durante o processo, possibilitar o empoderamento das partes e enfatizar que as informações decorridas das sessões não serão compartilhadas com mais ninguém.

Para o cumprimento destas obrigações, o Mediador, desenvolverá nos cursos de mediação certas habilidades. A capacitação técnica poderá municiá-lo de condições, instrumentos e meios necessários para o desenvolvimento de sua atividade.

Destacam-se, entre as características de um Mediador eficiente, as habilidades de escuta, de relacionamento interpessoal e de produção de perguntas. Além dessas, outras habilidades serão desenvolvidas pelos cursos por meio do Manual de Mediação. (CNJ, 2016, p. 151 - 152).

- Aplicar diferentes técnicas autocompositivas de acordo com a necessidade de cada disputa;
- Escutar a exposição de uma pessoa com atenção, utilizando de determinadas técnicas de escuta ativa (ou escuta dinâmica) – a serem examinadas posteriormente.
- Inspirar respeito e confiança no processo;
- Administrar situações em que os ânimos estejam acirrados;
- Estimular as partes a desenvolverem soluções criativas que permitam a compatibilização dos interesses aparentemente contrapostos;
- Examinar os fatos sob uma nova ótica para afastar perspectivas judicantes ou substituí-las por perspectivas conciliatórias;
- Motivar todos os envolvidos para que prospectivamente resolvam as questões sem atribuição de culpa;
- Estimular o desenvolvimento de condições que permitam a reformulação das questões diante de eventuais impasses;

- Abordar com imparcialidade, além das questões juridicamente tuteladas, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação (social) das partes.

Este Manual de Mediação Comunicativa, elaborado com o apoio do Manual de Mediação do CNJ (2016) e inspirado na teoria da Ação Comunicativa de Habermas, apresenta outras habilidades para o desenvolvimento das atividades do Mediador e que poderão ser objeto de estudo e análise para os cursos de Mediação.

As habilidades do Mediador Comunicativo formam um conjunto das competências comunicativas e interpretativas.



A competência comunicativa é um conhecimento produzido por um conjunto de habilidades e atitudes que possibilitam ao Mediador identificar os pedidos ocultos na comunicação, saber ouvir os pedidos e saber criar um ambiente favorável para a sua realização. A competência interpretativa constitui de um conjunto de saberes que proporciona ao Mediador perceber as variações da linguagem. A linguagem pode ocultar intenções, manipular situações, revelar visões de mundo ou externalizar a intenção de provocar um consenso.



Com a competência comunicativa o Mediador identifica, interpreta e transmite o conjunto de mensagens proferidas pelos participantes da ação de Mediação. Por meio desta competência comunicativa, o Mediador compreenderá e interpretará os interesses implícitos e explícitos presentes nas sessões de Mediação. Com a competência interpretativa, identifica-se as variações da linguagem e interpreta-se as intenções dos falantes com a finalidade de reconhecer pedidos e necessidades.

As habilidades apresentadas a seguir estarão organizadas em dois conjuntos: as habilidades comunicativas e as habilidades interpretativas.

#### 4.1 AS HABILIDADES COMUNICATIVAS



Para o desenvolvimento da competência comunicativa, os cursos de formação em Mediação reforçariam a prática das habilidades de comunicação conciliatória, a habilidade de ouvir pedidos e a habilidade pós-convencional.

##### 4.1.1 Habilidade de Comunicação Conciliatória

A comunicação conciliatória é um processo em que a comunicação visa estimular o entendimento recíproco e a realização de interesses dos falantes. Para o desenvolvimento da habilidade de comunicação conciliatória a postura e atitude do Mediador deverá ser de estímulo ao entendimento mútuo por meio da compreensão de diferentes visões de mundo.



Cada um dos participantes expressa uma visão de mundo diferente do outro. Logo, realizar uma operação de harmonizar as diferentes visões por meio da escuta atenta, do respeito às opiniões diferentes e do respeito à alteridade entre os participantes consiste em trabalho do Mediador.

#### Quadro Sinóptico 1 – Habilidade de Comunicação Conciliatória

HABILIDADE	ATITUDE
Promover a Comunicação Conciliatória.	Estimular o entendimento mútuo por meio da compreensão de diferentes visões de mundo.



O Manual de Mediação do CNJ (2016) traz uma descrição da comunicação conciliatória comparado com a comunicação polarizadora.

#### 4.1.2 Habilidade de Ouvir Pedidos

O ponto central da comunicação conciliatória é o saber ouvir pedidos. Por meio dos pedidos, os participantes revelam interesses particulares ou de consenso, sentimentos e necessidades.



Atitude do Mediador é de detectar os enunciados proposicionais e enunciados comunicativos, ou seja, separar as falas que apenas expressam um ponto de vista daquelas que possuem realmente a intenção de estabelecer um consenso ou interação. Nem todo discurso visa ao entendimento, às vezes a fala, apenas, expressa uma descrição da realidade desprovida de intenções.

<b>Quadro Sinóptico 2 – Habilidade de Ouvir Pedidos</b>
---

HABILIDADE	ATITUDE
Ouvir pedidos.	Detectar os enunciados proposicionais e enunciados comunicativos.



Na teoria de Habermas, os enunciados proposicionais são aqueles que descrevem situações ou a realidade do mundo. São enunciados comuns nas ciências da natureza, como a Física, a Química e a Biologia. Neste campo, as teorias científicas não criam opiniões sobre o mundo, apenas descrevem-no. As opiniões, valores, ou intenções, pertencem aos enunciados valorativos próprios da comunicação. No texto “Primeira consideração intermediária: agir social, atividade teleológica e comunicação”, do livro “**Teoria do Agir Comunicativo**” (2012), encontra-se uma descrição das variações da linguagem.

#### 4.1.3 Habilidade pós-convencional

Pessoas que seguem princípios próprios e que reconhecem o dever de agir conforme o bem-estar do coletivo encontram-se em um nível de desenvolvimento moral denominado de pós-convencional. Por meio da comunicação autônoma, da harmonia entre os direitos e liberdades subjetivas e pelo reconhecimento de opiniões conflitantes, alguns sujeitos coordenam suas ações de acordo com princípios éticos autonomamente escolhidos e universais que aparecem na forma do senso de justiça do respeito à opinião dos outros. Dessa forma, o processo de Mediação necessita de um Mediador que se encontra no nível pós-convencional, já que ele é o responsável para a garantia de universalidade de opiniões, desejos e resoluções.



Dada essas considerações, o desenvolvimento de uma competência comunicativa do Mediador exige a aquisição da habilidade de propor soluções respeitando autonomia das partes e zelando pelo respeito aos princípios universais, à conduta ética e a legalidade.

<b>Quadro Sinóptico 3 – Habilidade de postura pós-convencional</b>
--

<b>HABILIDADE</b>	<b>ATITUDE</b>
Superar os padrões de comportamento tradicionais marcados pela relação ganhador-vencedor.	Promover uma comunicação autônoma e independente.
Propor soluções de forma autônoma a partir princípios de caráter universal.	Fundamentar sua visão de mundo com base em direitos universais e liberdades subjetivas.
	Coordenar suas ações de acordo com princípios éticos universais.



No ensaio “Desenvolvimento Moral e Identidade do EU”, do livro, **“Para a reconstrução do Materialismo Histórico”**, Habermas (1983) procura estabelecer uma conexão entre o desenvolvimento moral dos indivíduos e o desenvolvimento da sociedade. Na medida em que o indivíduo se desenvolve promovendo soluções consensuais sobre os conflitos pessoais, as sociedades seguem uma linha evolutiva semelhante capaz de resolver conflitos com base em princípios e valores universais. Para demonstrar a conexão entre indivíduo e sociedade, Habermas (1983) recorre à teoria psicológica de Kohlberg.

Lawrence Kohlberg (1927 – 1987), psicólogo americano, analisou o comportamento de crianças expostas a dilemas morais. O resultado foi a elaboração de um modelo de evolução moral composto por seis níveis. Cada nível representa, de forma progressiva, uma possibilidade mais sofisticada e complexa de respostas a esses dilemas morais. O último nível recebe o nome de pós-convencional.

#### 4.2 AS HABILIDADES INTERPRETATIVAS



Na linguagem comunicativa, as expressões possuem como finalidade expor uma visão de mundo para a compreensão do interlocutor. Interpretar essas intenções é fundamental para a Mediação. Logo, os cursos poderiam reforçar o desenvolvimento de três habilidades: estimular as partes a expressarem aquilo que têm em mente, motivar as partes à

comunicação das necessidades aos outros e propiciar a exposição dos seus desejos, das necessidades e das emoções.

O papel do mediador é o de ser intérprete das intenções dos falantes com a finalidade de reconhecer pedidos e necessidades.

#### 4.2.1 Habilidade de estimular à comunicação

O Mediador como intérprete renuncia sua visão de mundo particular assumindo a visão de mundo dos outros. Ao mesmo tempo, promove a renúncia das visões particulares nas partes envolvidas na Mediação para a conquista da harmonia na comunicação. Portanto, é necessário superar a dependência de uma interpretação parcial e individualizada da situação para a postura imparcial das considerações entre todos os envolvidos. O discurso se apresenta com intenções sutis e revelá-las possibilita mediar as necessidades dos falantes. Para isso é necessário estimular a comunicação. Como estimular a comunicação?



Em primeiro lugar, criando um ambiente favorável à produção da comunicação eliminando desigualdade sociais, econômicas ou de intelecto por meio de um ambiente neutro em que as posições das pessoas envolvidas na comunicação não revelam o seu atual status. A sugestão de formar círculos com as cadeiras da sala pode colaborar com um ambiente isonômico.



Em segundo lugar, estabelecer de forma equilibrada o tempo de exposição de cada uma das partes e tornar claras as intenções dos falantes para expor os desejos e revelar as necessidades contidas na fala.

#### Quadro Sinóptico 4 – Habilidade de estimular à comunicação

HABILIDADE	ATITUDE
Estimular à comunicação.	Facilitar a comunicação.
	Desapegar de uma visão de mundo particular.

	Compreender as pretensões de validade.
--	--

 Na teoria de Habermas, as pretensões de validade são um dos elementos fundamentais da ação comunicativa. São enunciados, alegações e comportamentos que carregam a possibilidade de serem aceitos ou não pelos participantes da ação comunicativa.

#### 4.2.2 Habilidade de reconhecer as pretensões de validade

Os discursos carregam pretensões de validade na Mediação de Conflitos. As pretensões de validade são reconhecidas como: (1) pretensões de verdade: são declarações que revelam ou descrevem uma realidade. Neste caso, as partes, por meio do discurso, não pretendem agir para o consenso, apenas validam ou não uma situação descrita durante a mediação; (2) pretensões de correção: são alegações sobre das relações interpessoais que, durante a comunicação, poderão passar por uma correção ou aceitação. Desta forma, um falante pode, para resgatar o entendimento mútuo, motivar racionalmente (apresentando argumentos) o seu interlocutor; (3) pretensões de sinceridade: são comportamentos que revelam algo do mundo subjetivo, das próprias vivências.

O interesse maior para o Mediador está nas pretensões de correção normativa, pois estas *mediatizam* por meio da linguagem as relações com o mundo social.

 Qualquer pessoa que aja segundo uma atitude comunicativa, que pretende participar de um processo para se chegar a um entendimento, deve apresentar pretensões de validade universal, ou seja, aceita por todos. Dessa forma, o Mediador verifica as diversas pretensões dos atores de fala na ação comunicativa. O Mediador analisa se: (1) os falantes enunciam de uma forma inteligível uma expressão, vontade ou sentimento, para a compreensão mútua; (2) os participantes comunicam uma proposição verdadeira para que possibilite o compartilhamento do conhecimento; (3) os envolvidos pronunciam um discurso digno de confiança e correto do ponto de vista das normas e valores; (4) os atores participam da ação comunicativa com pretensões justificadas, com a exposição de argumentos.



Na elaboração de uma mediação comunicativa, a competência interpretativa é adquirida por meio da habilidade de reconhecimento de pretensões de validade. Esta

habilidade será adquirida ao longo da formação e da experiência prática do mediador e se manifesta nas atitudes: (1) coordenar os planos de ação ou objetivos particulares dos envolvidos. Cada um dos envolvidos na situação de mediação carrega parte de um interesse particular, mesmo aqueles dispostos ao consenso. Tentar transformar necessidades particulares em interesses comuns é uma forma de promover a comunicação entre as partes. Para tanto, será necessário observar os discursos, identificar as falas que expressam objetivos ou interesses particulares e interpretar essas necessidades; (2) identificar o tipo de pretensões de validade que se manifestam nos discursos. Para interpretar as necessidades de cada falante será necessário identificar as alegações, intenções e pretensões vinculados os discursos. A partir daí é possível reconhecer se a visão de mundo expressa na fala é individualista ou se carrega intenções consensuais; (3) analisar a performance dos falantes para o reconhecer os atos de fala ilocucionários e perlocucionários.

**Quadro Sinóptico 5 – Habilidade de reconhecer as pretensões de validade**

HABILIDADE	ATTITUDE
Reconhecer as pretensões de validade.	Coordenar os planos de ação ou objetivos.
	Identificar o tipo de pretensões de validade.
	Analisar a performance dos falantes.



Para saber mais sobre as pretensões validade veja o texto “O que é uma pragmática universal? ”, do livro “**Racionalidade e comunicação**” (2002). Veja também o texto “Primeira consideração intermediária: agir social, atividade teleológica e comunicação” do livro “**Teoria do Agir Comunicativo**” (2012) encontra-se uma descrição das variações da linguagem.

#### **4.2.3 Habilidade de criar a situação ideal de fala e promover o acoplamento entre as partes**

Os indivíduos livres de qualquer coação ou pressão, participam em igualdade de condições do processo comunicativo manifestando suas opiniões ou ideias com o fim de chegarem a um acordo. Essas manifestações acontecem numa situação ideal de fala, “a igualitária oportunização de atos de fala pelos interlocutores, estando ausentes quaisquer formas de constrangimento, pressão ou coação entre eles ou sobre eles”. (OLIVEIRA, 2013, p. 45). A situação ideal de fala é caracterizada pela distribuição equitativa dos direitos de comunicação e pela não violência.



A Mediação já carrega princípios que podem, se ressaltados pelos cursos de formação, garantir a formação de uma situação ideal de fala. Para tanto, será necessário, em primeiro lugar, ressaltar o “princípio da Independência e Autonomia”. O princípio da “Independência” trata da atuação livre da pressão externa provocada pela própria relação anterior entre o mediador e as partes, da pressão para se provocar um resultado satisfatório imposto pela necessidade dos Tribunais em reduzir as ações judiciais. A presença de um “técnico” poderá criar uma condição de manipulação do discurso e de provocar o consenso de maneira desigual. A presença de advogados ou defensores poderá gerar momentos de discursos retóricos, de posições de poder inseridos no cargo ou pelo escritório que representa ou, até mesmo, de criar pela roupa e maneiras de se comportar, uma situação de consenso desigual.



Para a realização deste trabalho, o Mediador promoverá a coordenação dos planos de ação ou objetivos particulares. Como promover um acoplamento entre as necessidades particulares e relações consensuais universais, ou seja, comuns para todos? Por meio da revelação dos elementos comuns entre os discursos dos falantes a partir das inferências produzidas das características das necessidades individuais. Em outras palavras, realizando um trabalho indutivo que, na teoria habermasiana é a forma de operar um princípio ponte nomeado de princípio da universalização. Para a formação de um raciocínio indutivo e a promoção de uma mediação comunicativa, o Mediador levará em conta três momentos sequenciais: (1) a observação dos discursos. Nesta observação verifica-se as características fundamentais das situações observadas. A mediação de caráter comunicativo destacará intenções, necessidades e desejos; (2) A descoberta da relação entre os discursos. Nas intenções, necessidades e desejos podem apresentar pontos comuns entre os participantes da mediação comunicativa. Descobrir, revelar e ressaltar esses pontos comuns para a clareza dos falantes facilita a construção de uma generalização entre eles; (3) A generalização da relação entre dos discursos. Revela-se os pontos em comum entre os falantes, pois eles apresentam o entrelaçamento entre os discursos.

O mais importante, a análise construída pelo mediador poderá dar à luz a situações que estavam ocultas nos discursos e não foram percebidas pelos falantes.

<b>Quadro Sinóptico 6 – Habilidade de criar a situação ideal de fala e promover o acoplamento entre as partes</b>
---

HABILIDADES	ATITUDES
Criar a situação de fala ideal.	Promover iguais condições entre os envolvidos.
Promover o acoplamento entre as partes.	Observar os discursos.
	Descobrir a relação entre os discursos.
	Generalizar a relação entre os discursos.

#### 4.2.4 Outras habilidades do mediador para além do manual de mediação

Alguns autores (NUNES, 2016; ISOLDI, 2015) apresentam uma série de habilidades que não são adquiridas durante os cursos técnicos de formação de mediadores. São conhecimentos provenientes de outras formações técnicas e profissionais, formados pela experiência de vida, pela experiência na mediação ou conhecimentos provenientes da intuição. Em outras palavras, uma gama de habilidades, para além daquelas formadas nos cursos, são necessários para o desenvolvimento da “arte” da mediação.

##### 4.2.4.1 Habilidades sociais

Além da formação e do conhecimento técnico necessário para facilitar a resolução de conflitos, o Mediador, segundo Nunes (2016), vai precisar de *sensibilidade, alteridade e empatia*.



A *sensibilidade* é a faculdade de coletar informações sobre o mundo por meio dos canais sensoriais. Em dada situação de Mediação, ela é utilizada para perceber as variações de humor entre os participantes, fazer leituras e interpretações dos comportamentos e das situações. As sensações são formas de aquisição de conhecimento utilizadas para compreender a situação.

 A *alteridade* é a forma de conhecer e respeitar o outro, o diferente. Na filosofia hegeliana<sup>28</sup>, a alteridade é um processo vinculado ao autoconhecimento. O passo principal para o autoconhecimento é estar aberto à presença do diferente, ao contato com o outro. Apesar de não provocar nenhuma intervenção na comunicação entre as partes e da alteridade ser uma competência dos envolvidos no litígio para alcançar o entendimento mútuo ela é necessária à prática da Mediação. Ela se manifesta por meio do respeito à autonomia das partes e aceitação da vontade das mesmas.

 Vinculada à habilidade de reconhecimento do outro, a *empatia* é a capacidade de se identificar com o outro. Popularmente, é a forma de se colocar no lugar do outro e de se envolver emocionalmente com ele. Na condição de mediador, colocar-se no lugar do outro é uma tentativa de se aproximar das necessidades que ambas as partes possuem e de enxergar a situação por um outro ponto de vista.

<b>Quadro Sinóptico 7 – Habilidades sociais</b>
---

<b>HABILIDADES SOCIAIS</b>
----------------------------

Sensibilidade: faculdade de coletar informações sobre o mundo por meio dos canais sensoriais.
---

Alteridade: forma de conhecer e respeitar o outro, o diferente.
---

Empatia: capacidade de se identificar com o outro.
--

#### 4.2.4.2 Habilidades intuitivas

Outro ponto de vista, associado ao primeiro, sobre as habilidades do mediador é apresentado por Ana Luisa Isoldi (2015). Segundo a autora, as habilidades do Mediador são construídas tanto na formação teórica quanto na sua experiência prática adquirida dentro e fora dos cursos de mediação. Além disso, algumas habilidades são provenientes do conhecimento intuitivo

<sup>28</sup> F.G.W. Hegel filósofo alemão do século XIX.

como um saber natural que se manifesta nas ações práticas e que não foram objetos de transmissão educacional formal ou informal.



A *aptidão* para o constante aperfeiçoamento, a *dedicação* no tratamento dos problemas e a *disposição* para o autoconhecimento são exemplos do tipo de habilidade que não se aprende nos cursos de capacitação. As habilidades adquiridas associadas às habilidades inatas formam um conjunto de competências do mediador.



Um elemento que pode ser adicionado à formação continuada do mediador é a necessidade de buscar terapias de possibilitam o conhecimento de sua própria personalidade. (ORTEMBERG, 1999). O olhar para dentro de si permitirá descobrir fragilidades, valores, visões de mundo limites e potencialidades pessoais. Tais elementos afetam a disposição para a imparcialidade e neutralidade, bem como, o de se colocar no lugar do outro. A neutralidade é um princípio que norteia o trabalho do mediador, ela é um reflexo do autocontrole e da capacidade de se tornar um ouvinte e observador das situações de fala.

#### Quadro Sinóptico 8 – Habilidades intuitivas

<b>HABILIDADE INTUITIVAS</b>
Aptidão para o constante aperfeiçoamento.
Dedicação no tratamento dos problemas.
Disposição para o autoconhecimento.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação (LM). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 29 de junho de 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 15 jul. 2016.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125 de 29/11/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em <[http://www.cnj.jus.br/images/atos\\_normativos/resolucao/resolucao\\_125\\_29112010\\_11032016162839.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf)>. Acesso em: 22 jan. 2016.

\_\_\_\_\_. **Manual de Mediação Judicial**. 6ª ed. Brasília/DF: CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2016.

HABERMAS, Jürgen. **Técnica e Ciência com "Ideologia"**. Trad. Felipe Gonçalves Silva. São Paulo: UNESP, 2014.

\_\_\_\_\_. **Consciência moral e agir comunicativo**. Trad. Guido Almeida. 2ª reimpressão. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2013.

\_\_\_\_\_. **Teoria do agir comunicativo**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012.

\_\_\_\_\_. **Racionalidade e comunicação**. Lisboa: Edições 70, 2002.

\_\_\_\_\_. **Para a reconstrução do Materialismo Histórico**. Trad. Carlos Nelson Coutinho. São Paulo: Brasiliense, 1983.

ISOLDI, Ana Luiza. Para ser um mediador no Brasil. **Revista de Arbitragem e Mediação**, vol. 46, jul – set, 2015, p. 155 - 171. Disponível em: <<http://www.revistadotribunais.com.br/maf/app/delivery/document>>. Acesso em: 23 jul. 2016.

JAPIASSÚ, H.; MARCONDES, D. **Dicionário Básico de Filosofia**. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1996.

ORTEMBERG, Osvaldo Daniel. **La formación del mediador familiar y su intervención en el divorcio**. Buenos Aires: Biblos, 1999.

NUNES, Antônio Carlos Ozório. **Manual de Mediação: guia prático para conciliadores**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

OLIVEIRA, Tarsis Barreto. **Pena e Racionalidade**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2013.

PEQUENO glossário habermasiano. **Revista Cult**. São Paulo, n. 136, mar. 2010. Disponível em: <<http://revistacult.uol.com.br/home/2010/03/habermas-80-anos/>>. Acesso em: 25 jul. 2016.