

A LINGUAGEM COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL - estudo acerca das técnicas discursivas na mediação de conflitos

Izabella Lombardi Garbellini (IC) e Andrea Boari Caraciola (orientadora)

Apoio: PIVIC Mackenzie

RESUMO: Nesta pesquisa de iniciação científica, pretendemos abordar as técnicas discursivas sugeridas pelos estudiosos da mediação de conflitos, considerando os aspectos a esta pertinentes, os participantes da situação, a ética do mediador bem como seus deveres, a construção discursiva que envolve a busca dos argumentos e a sua organização, as qualidades da expressão e do estilo. Para tanto, realizamos um levantamento da bibliografia especializada, de sorte a inventariar e organizar as ideias apontadas pelos estudiosos a respeito não só do tema geral dos meios adequados de resolução de conflito, mas também do tema específico das técnicas discursivas nos meios autocompositivos de resolução de conflitos naquele contido, especialmente no meio autocompositivo da mediação. Do inventário de técnicas, foi possível observar que o conjunto de operações que as perfazem se determina e se justifica em razão de uma finalidade determinada. Dentre as técnicas, a forma dialógica bem como o cuidado com as expressões verbais e não verbais nos atos discursivos possibilitam que o mediador e os mediados elaborem uma melhor visão sobre o conflito e busquem efetivas soluções conjuntamente. Considera-se, portanto, que as técnicas aqui apontadas se inserem consequentemente num ideário de justiça coexistencial, o qual é coerente com o estímulo à cultura de paz.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação, técnicas discursivas, cultura de paz

ABSTRACT: In this undergraduation research, we intend to examine the discursive techniques relevant to mediation suggested by scholars, considering its aspects, the participants of the mediation, the ethics of the mediator and his duties, the discursive construction that involves the search of arguments and its organization, the qualities of expression and style. Therefore, we analyzed the relevant literature, so as to enlist and organize the ideas mentioned by scholars regarding not only the general theme of the alternative dispute resolution, but also the specific topic of discursive techniques in the field of mediation. From the list of techniques, it was possible to observe that the set of operations that define them is determined and justified by a particular purpose. Among the techniques, the dialogic form and the care of the verbal and non-verbal

expressions in speech acts enable the mediator and the mediandos develop a better insight of the conflict and seek effective solutions together. We therefore consider that the techniques outlined here are related intrinsically to an ideal of co-existential justice, which is consistent with the encouragement of culture of peace.

KEYWORDS: Mediation, discursive techniques, culture of peace

1 INTRODUÇÃO

Tanto o interesse bem como o tema desta pesquisa de Iniciação Científica que realizamos entre setembro de 2015 e agosto de 2016 procedem das discussões suscitadas nos encontros do grupo de pesquisa “Fundamentos do Processo Civil Contemporâneo”¹, em que se contemplaram, primeiro e de maneira geral, a teoria do conflito, a problemática do acesso à justiça em sentido amplo e sua relação com a pacificação social; a mudança de mentalidade no que concerne ao tratamento adequado de conflitos e, nesse sentido, o papel do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Tribunais e instituições públicas e privadas; segundo e de maneira específica, os meios adequados de solução de conflitos (também chamados alternativos, complementares ou ainda equivalentes jurisdicionais), a saber, jurisdição estatal e arbitragem – denominados meios heterocompositivos – e mediação e conciliação – chamados autocompositivos.

Dentre os estudos, pesquisas e debates no campo do Direito Processual Civil, o tema dos meios adequados de solução de conflitos vem sendo discutido pelos estudiosos do Direito há pelo menos 25 anos conforme demonstram Faleck e Tartuce (2014, p. 171-189), embora venha sendo mais amplamente tratado hodiernamente, considerando as recentes políticas públicas e inovações legislativas que estimulam e orientam a prática de resolução de conflitos por tais meios que não a chamada solução adjudicada (por decisão judicial de mérito).² Este estímulo, ao nosso ver, funda-se num entendimento ampliado do princípio do acesso à justiça, expresso no art. 5º, XXXV da Constituição Federal: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

A concepção sobre tal princípio, inicialmente limitada ao direito de ação, amplia-se para abranger o “acesso à ordem jurídica justa”, conforme defende Watanabe (1988, p. 128-133). Desse modo, as políticas públicas e as inovações legislativas estimuladoras das práticas variadas de resolução de conflitos são ensejadas pelo ideário do princípio do acesso à justiça assim revisto, trazendo este, em seu conceito, a relevância da adequação dos meios de resolução de conflitos às peculiaridades destes³.

Nesta orientação, é imprescindível apontar também a concepção de acesso à justiça elaborada por Cappelletti e Garth (1988, p.12-13), de que os juristas

¹ O grupo de pesquisa “Fundamentos do Processo Civil Contemporâneo” é formado por alunos e professores pesquisadores da Faculdade de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie; o referido tema foi objeto pesquisado e discutido pelo grupo de agosto de 2013 até novembro de 2015.

² Vide ainda as considerações de Mendonça (2004, p. 144) sobre o tema.

³ A propósito, importantes também as reflexões de Sander (1979, p.65-87).

“precisam reconhecer que as técnicas processuais servem a funções sociais; que as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou o encorajamento de alternativas ao sistema judiciário formal tem um efeito importante sobre a forma como opera a lei substantiva”

Destaca-se, assim, no tratamento do acesso à justiça, a sua relação com a valorização dos meios adequados de resolução de conflitos. Em condensada síntese, Caraciola (2016, p. 61) expõe a atualização do princípio, frisando

“a necessidade de atualização e revisitação com que se deve estudar o princípio do acesso à justiça, princípio este que nos dias atuais já não mais se exaure na possibilidade do exercício do direito de ação, mas abarca também, e principalmente, o direito conferido ao jurisdicionado à obtenção de uma tutela adequada à natureza do direito material controvertido e que venha a conferir ao jurisdicionado, num prazo razoável e observado o devido processo legal, exatamente aquilo que tem direito de obter”

Nesse sentido, a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, considerando que a “eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do Poder Judiciário” no sentido de assegurar o direito de acesso à Justiça e visando “a boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social” (art. 2º).⁴ Outrossim, a Resolução 125/2010 orienta, no seu artigo 3º, § 3º que “A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”.

Ademais, no Código de Processo Civil (2015), na Parte Geral, onde apontam-se as normas fundamentais do processo civil, verificamos mais uma orientação neste sentido já enunciado na Resolução supracitada, na disposição do artigo 3º, § 3º: “A conciliação, a mediação

⁴ Em cumprimento a esta política nacional, mencionamos, a título de exemplo, o Sistema de Mediação Digital disponibilizado pelo CNJ no site www.cnj.jus.br/mediacaodigital. “A ferramenta é pública e gratuita, e tem o objetivo de viabilizar acordos celebrados de forma virtual, entre consumidores, bancos e empresas que estejam distantes fisicamente» (MUNIZ, 2016). Nesse sentido, temos ainda notícia do estímulo ao uso da ferramenta pelos consumidores à época da Olimpíadas Rio 2016 (<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82208-cnj-assina-acordo-com-ans-caixa-e-rio-2016-para-reducao-de-conflitos>). Do mesmo modo, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro disponibilizou ao público interessado um aplicativo que serve como ferramenta para a pré-conciliação virtual (<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/conciliacao-pre-processual/aplicativo1>).

e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”. Nesse sentido, encontramos a disciplina concernente à mediação e conciliação, com seus princípios informadores, nos artigos 165 e seguintes, que pretendem a aplicação dos meios em questão na atualidade forense:

“Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

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

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

Também a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) foi promulgada neste contexto, trazendo as disposições “sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública”, conforme enuncia o seu primeiro artigo. Esta lei traz normas concernentes aos mediadores judiciais e extrajudiciais bem como previsões sobre os mediadores e o procedimento de mediação.

Vale ressaltar que, a partir da leitura da Resolução 125/2010 do CNJ e dos comandos do Código de Processo Civil (2015) e da Lei da Mediação, observamos que a *raison d'être* do amplo tratamento dedicado ao tema em exame tem dois fundamentos notáveis: o primeiro diz respeito à crise numérica de processos que prejudica a eficiência e a celeridade na prestação jurisdicional; o segundo fundamento é a disseminação da cultura de pacificação social.

A propósito, em 1999, a Assembleia Geral da ONU lançou uma declaração com o intuito

de construir uma “cultura de paz para as crianças do mundo” (resolução da ONU A / 53/243), programa cujo fundamento era o reconhecimento de que a paz não seria apenas a ausência de conflitos, mas um processo positivo, dinâmico e participativo que promove o diálogo e a resolução de conflitos em um espírito de compreensão e cooperação mútua.

Essa assembleia proclamou 2000 o "Ano Internacional da Cultura de Paz" e o período de 2001-2010 "Década Internacional para uma cultura da não-violência e da Paz Crianças do Mundo ". Tal proclamação baseia-se na Carta das Nações Unidas, incluindo seus propósitos e princípios, e relembra também a Constituição da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, que afirma que "uma vez que as guerras começam na mente dos homens, é na mente dos homens que devem ser levantadas as defesas da paz ", considerando ainda a Declaração Universal dos Direitos Humanos e outros instrumentos internacionais relevantes do sistema das Nações Unidas.

A declaração teve o intuito de promover uma cultura de paz para que os governos, organizações internacionais e da sociedade civil pudessem ser orientados em suas atividades. Segundo a UNESCO, a Cultura de Paz promovida seria “um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados no respeito pleno à vida e na promoção dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, propiciando o fomento da paz entre as pessoas, os grupos e as nações”.

A Cultura de Paz promoveria, nesse sentido uma prevenção e uma solução não violenta dos conflitos, baseada nos seguintes valores:

- a) o respeito a todos os direitos individuais e humanos;
- b) a promoção e vivência do respeito à vida e à dignidade de cada pessoa sem discriminação ou preconceito;
- c) a rejeição a qualquer forma de violência;
- d) o respeito à liberdade de expressão e à diversidade cultural por meio do diálogo e da compreensão e do exercício do pluralismo;
- e) a prática do consumo responsável, respeitando-se todas as formas de vida do planeta;
- f) a tolerância e a solidariedade;
- g) o empenho na prevenção de conflitos, resolvendo-os em suas fontes (que englobam novas ameaças não militares para a paz e para a segurança como exclusão, pobreza extrema e degradação ambiental).

Segundo a UNESCO, a declaração pressupõe que as sociedades desenvolvem arranjos culturais diversos e conseqüentemente sistemas de resolução de conflitos diversificados. O conjunto de valores promovidos pela Cultura de Paz busca disseminar uma cultura de esforços para dirimir os conflitos.

O programa de ação sugerido pela UNESCO na declaração indica ações de maneira ampla, mas os princípios que ele traz podem ser reconhecidos, dentre outros, em movimentos nacionais e internacionais de busca de meios adequados, ou alternativos, de resolução de conflitos, dentre eles, a negociação, a mediação e a conciliação, os quais pretendem o diálogo entre as partes e uma resolução consensual conseqüente, tendo como objetivo a pacificação social.

Promovida por este ideário e pelas inovações legislativas, na esfera doutrinária também encontramos significativa discussão a respeito dos meios adequados de resolução dos conflitos. Ao estudar a bibliografia pertinente ao tema, observamos, de forma geral, que os estudiosos costumam dedicar a sua atenção a determinadas matérias componentes do assunto em exame, a saber, o tema mais geral do acesso à justiça, do conflito e de seus meios de solução, a definição de cada meio autocompositivo de solução dos conflitos bem como noções relevantes a ela relacionada, as técnicas que podem ser empregadas na mediação e na conciliação, as quais pretendem o diálogo entre as partes, mediado por um terceiro, e uma resolução consensual conseqüente, tendo como objetivo maior a pacificação social.

Dessas matérias, interessamo-nos, precipuamente, pelas técnicas a serem utilizadas na mediação pelo mediador (também chamado pela doutrina terceiro facilitador) em sua atividade, das quais tratam os autores em seus estudos. Mais especificamente, interessamo-nos pelas técnicas discursivas que devem necessariamente envolver a linguagem adequada às circunstâncias de seu emprego, considerando-se, pois, a situação da mediação, os participantes mediador e mediados e as finalidades desses meios de resolução. Nosso interesse se volta a tal estudo, pois a linguagem é instrumento indispensável da mediação.

Isto posto, definimos que o objeto sobre o qual nos debruçamos nesta pesquisa são as técnicas de discursivas pelos estudiosos sugeridas, e nosso objetivo é estudá-las, considerando os participantes da situação, a ética do mediador bem como seus deveres, a construção discursiva que envolve a busca dos argumentos e a sua organização, as qualidades da expressão e do estilo. Vale lembrar que, do mesmo modo que há uma construção discursiva peculiar envolvendo tais elementos em determinados momentos judiciais da jurisdição civil, a saber, na

petição inicial, na contestação e na sentença judicial⁵, também há uma construção discursiva própria na mediação.

Feitas as considerações iniciais sobre o tema dos meios adequados de resolução de conflitos, manifestado o nosso interesse, estabelecidos objeto e objetivos, justificamos nossa pesquisa acreditando que ela possa contribuir para o desenvolvimento das investigações e reflexões sobre a matéria e, conseqüentemente, para uma cultura de paz.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Com apontamos brevemente na introdução, a literatura especializada, que traz o aparato teórico ao qual recorreremos para desenvolver a pesquisa, explora diversos aspectos concernentes aos meios autocompositivos e, dentre eles, à mediação de conflitos.

Do exame geral da bibliografia especializada que pudemos levantar, foi-nos possível observar que os estudiosos do tema tratam de determinados pontos concernentes à mediação, a saber, de sua regulamentação legal; do contexto em que a mediação surge como possível ou adequada; da pressuposta questão do conflito inerente às relações humanas e da busca por uma cultura de paz; da definição de mediação e de seu propósito; dos princípios que orientam a mediação; dos mediadores judiciais e de suas competências e responsabilidades; das metodologias e ferramentas operacionais multidisciplinares da mediação, dentre as quais abordam-se as técnicas discursivas entre mediador e mediados, objeto desta pesquisa.

Apesar de ser razoavelmente extenso o material bibliográfico acerca da mediação, parecer não haver obra monográfica - até onde se pôde pesquisar - a respeito especificamente do tema em exame, ao contrário, as referências às técnicas discursivas são feitas de maneira esparsa pelos estudiosos que tratam do tema, de modo que é preciso colhê-las aqui e ali na extensão do material bibliográfico, nos capítulos e artigos de obras dedicados ao tema.

Chama a atenção ser consenso nesses estudos que a comunicação, que envolve a interação verbal e não verbal entre os interlocutores, é essencial e uma ferramenta multidisciplinar. Os tópicos a ela dedicados nos estudos em geral procedem de atenção e reflexão que estudiosos de diversas áreas do saber realizaram a respeito da palavra e do discurso, da situação da comunicação, de seus modos e fins no âmbito da mediação. Conforme já

⁵ *Vide*, por exemplo, o modo pelo qual deve motivar o magistrado o seu convencimento na decisão acerca da tutela provisória: “art. 298. Na decisão que conceder, negar, modificar ou revogar a tutela provisória, o juiz motivará seu convencimento **de modo claro e preciso**» (grifo nosso).

mencionamos na introdução, maior atenção e reflexão voltadas ao assunto dão-se, especialmente, no momento em que os meios adequados de solução de conflitos vieram a ser mais valorizados. Podemos observar que a reflexão sobre o valor da comunicação, no momento em que enseja, além do conhecimento, a organização de um conjunto de operações e procedimentos com a finalidade de solucionar um conflito ou possibilitar um acordo, fundamenta o aparecimento de uma técnica discursiva própria, que será abordada adiante, no tópico “Resultados e discussão” deste artigo.

3 METODOLOGIA

Como já dissemos anteriormente, abordam-se nesta pesquisa as técnicas discursivas apontadas na literatura especializada. Para tanto, desenvolvemos a pesquisa do seguinte modo e em três tempos.

Primeiro, realizamos um levantamento mais extenso da bibliografia especializada de modo a enriquecer nosso referencial teórico preliminar, considerando que inicialmente nosso projeto arrolava literatura básica de pesquisa incipiente. Da bibliografia levantada, elaboramos fichas de leitura de sorte a inventariar e organizar as ideias apontadas pelos estudiosos a respeito não só do tema geral dos meios adequados de resolução de conflito, mas também do tema específico das técnicas discursivas nos meios autocompositivos de resolução de conflitos naquele contido.

Segundo, analisamos e descrevemos cada técnica discursiva encontrada, atentando, sobretudo, para os critérios e pressupostos escolhidos pelos autores ao teorizar e preceituar a atividade de comunicação dos participantes da mediação.

Terceiro e por fim, levantamos as implicações apontados pelos estudiosos no que concerne à atividade discursiva e também às próprias técnicas por eles sugeridas, sempre ponderando acerca dos resultados que dessas podem decorrer.

Importa ressaltar que a condução da pesquisa principalmente nos segundo e terceiro tempos tentou, pois, pressupor reflexão crítica bem fundamentada teoricamente.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Apresentado o objeto da pesquisa, a metodologia desta, bem como algumas considerações sobre o conteúdo do aparato teórico àquele pertinente, passamos a apresentar e discutir as técnicas discursivas consideradas pelos estudiosos da matéria.

Cumprido de início ressaltar que, das referências bibliográficas, extraímos ser consenso que a comunicação e o discurso são instrumentos indispensáveis à mediação, vez que é também por meio destes que o mediador buscará uma aproximação e um eventual acordo entre os mediados. Exatamente por isso, há interesse nas técnicas de comunicação que devem necessariamente envolver a linguagem e o discurso adequados às circunstâncias de seu emprego, considerando-se, pois, a situação da mediação, os participantes mediador e mediados e as finalidades desse meio de resolução.

Isto ressaltado, apresentamos as técnicas de discursivas colhidas na literatura especializada, considerando inicialmente que, de modo a desenvolver seu trabalho, o mediador deve valer-se de competências e técnicas, as quais envolvem o discurso que é enunciado por ele e pelos mediados, bem como a escuta. Conforme se lê no manual do CNJ (2015, p. 95),

“as competências comunicativas são aquelas referentes à forma com que se transmite o conjunto de mensagens pretendido ou intencionado. Essas competências consistem essencialmente em estabelecer que cada um deve se responsabilizar pela forma com que suas mensagens são compreendidas (saber pedir) e pela forma de compreender as mensagens daqueles com quem se comunica (saber ouvir o que está sendo pedido pelo outro)”.

Essa observação inicial importa porque a constante atenção aos elementos desta dicotomia discurso/escuta, pertinente à comunicação, pode permitir o estímulo de um “entendimento recíproco e a realização de interesses reais dos comunicantes” (*idem*, p. 95).

Alguns estudiosos do tema não só definem como também utilizam de algumas expressões para nomear a comunicação que entendem mais adequada ao âmbito da mediação, a saber “estilo da comunicação cooperativa” (FIORELLI, 2011), “agir comunicativo” (CARDOSO, 2013), “comunicação não violenta” (MATOS, 2006).

Conforme entende Fiorelli (2011), há dois possíveis estilos de comunicação: o adversarial, o qual fortalece o conflito, e o cooperativo, que busca o apaziguamento do conflito. O emprego deste último estilo tem probabilidade maior de celebrar acordos segundo o autor, que entende que mensagens de cooperação “desarmam os espíritos” (FIORELLI, 2011, p. 94) e,

consequentemente, o caráter conflituoso da situação prévia em que se encontram os mediandos.

No mesmo sentido, ao tratar da comunicação mais adequada no âmbito da mediação, Cardoso (2013, p. 58-62) prefere o “agir comunicativo” ao “agir estratégico”, por aquele “não depender unicamente da racionalidade teleológica e egoística orientadora da ação, mas sim de uma racionalidade que se manifesta nas condições para um consenso obtido comunicativamente”, de modo que os participantes da interação “unam-se em torno da pretendida validade de suas ações de fala”.

Matos (2006, p. 158 e seguintes), por sua vez, ao abordar as relações entre linguagem, paz e resolução de conflitos, defende o emprego de uma “comunicação não violenta” e construtiva como pressuposto para buscar a resolução de conflitos, a qual é baseada num repertório conceitual que envolve preceitos próprios de uma interação positiva, tais como cordialidade entre os interlocutores, reações responsáveis e formulações de questões de maneira positiva.

Observamos que o estilo cooperativo, o agir comunicativo ou a comunicação não violenta tendem a proporcionar uma atividade dialógica colaborativa dos participantes. No que concerne ao diálogo, Cloke (2001, p.175-176) entende que, por meio deste, pensa-se em conjunto numa espécie de consciência participatória, pois que o diálogo “generates connection, community, teamwork, group learning, and trust”, de modo que é por ele que se torna possível que os conflitos se resolvam.

A literatura especializada dirige sua atenção a alguns aspectos pertinentes ao diálogo que se desenvolve entre os participantes da mediação, a saber, a necessidade atentar às expressões verbais e não verbais bem como aos enunciados nessas implícitos.

Ao comunicarem-se, o mediador e os mediandos fazem uso da expressão oral, a qual é acompanhada da corporal, que se desenvolve por meio de gestos, postura, olhar, tom de voz.

Segundo Fiorelli (2011, p. 101), essa comunicação não verbal importa na atribuição de significados àquela comunicação verbal, decorrendo disso a necessidade de o mediador estar atento a essas duas formas de expressão.

Ademais, o conjunto das expressões oral e corporal dos interlocutores importam para se depreenderem as possíveis intenções e interesses implícitos na comunicação, de modo que o mediador, considerando isso, possa trabalhar e direcionar a comunicação à possibilidade de

realização também desses interesses e intenções, conforme lemos no manual do CNJ (2015, p. 204).⁶

Neste contexto em que se prezam tais aspectos, elencam-se técnicas discursivas a ele pertinentes, das quais pode se servir o mediador com vistas a solucionar o conflito ou a possibilitar um acordo entre os mediandos.

A primeira delas consiste no emprego de expressões de cumprimentos e palavras iniciais. Conforme indica o Manual do CNJ (2015, p. 155-160), é técnica recomendável que o mediador dê as boas-vindas a cada uma das partes presentes bem como lembre-as das regras de conduta da mediação, estando disposto a tirar dúvidas. Ademais, também é recomendável que o mediador apresente algumas palavras de desformalização ou amenização do ambiente. Em seguida, preceitua o manual que o mediador deve se apresentar como um auxiliar e facilitador da comunicação entre as partes.

Observamos que as palavras iniciais são importantes porque, por meio delas, se esclarece o procedimento da mediação, de modo que os mediandos conheçam e saibam precisamente a que este tende. Nesse sentido, essas palavras iniciais bem como as expressões de cumprimento perfazem o primeiro contato que se dá entre mediador e mediandos no procedimento das sessões de mediação, podendo, a depender do seu teor, informar adequadamente, tornar os mediandos atentos nas sessões e suscitar a sua benevolência voltada para a tentativa de solução do conflito. Este início é, pois, análogo aos exórdios das situações discursivas em geral, servindo, como ensinou Quintiliano, para preparar os ouvintes de modo que estejam atentos e bem dispostos ao longo da situação discursiva (*Instituição Oratória*, 4.1.15).

Por segundo, além do cuidado com as palavras iniciais – e com suas expressões de modo geral –, importa que o mediador esteja atento ao momento adequado, ou oportuno, de levar aos mediandos as suas colocações. Isso porque, conforme observa Fiorelli (2011, p. 95), “o momento da comunicação afeta a interpretação”. Entendemos que, à escolha do momento adequado, são inerentes momentos de silêncio, os quais podem ser usados para permitir às partes um momento de reflexão. O manual do CNJ preceitua que o silêncio pode ser utilizado pelo mediador com

⁶ A propósito, cumpre mencionar que, a depender do modo pelo qual se realiza a mediação, nem sempre será possível considerar a expressão não verbal dos participantes e os sentidos por essa sugeridos em conjunto com a expressão verbal. Isso porque existe uma prática da mediação via internet (cf. nota 4 do presente trabalho), prevista no artigo 46 da Lei da Mediação: «A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo». Diante disso, entendemos que os enunciados dos participantes da mediação por internet, para que esta possa ter sucesso, devem dar conta de dizer o que expressariam os gestos, a postura, o olhar e o tom de voz, de modo a se evitarem equívocos ou mal-entendidos.

diversos objetivos no processo de resolução de disputa, como, por exemplo, o de “estimular a reconsideração de determinado comportamento” (2015, p. 200).

Apesar de não tratar especificamente do procedimento da mediação, não podemos deixar de mencionar – porque pertinentes ao tema do silêncio – as lições do abade Dinouart acerca da “arte de calar”. Diz ele que “há um tempo de calar e outro de falar” e que o tempo do silêncio, que permite a reflexão, precede necessariamente o que será dito (1987, p. 59).

Por terceiro, também é técnica a ser observada pelo mediador o uso de expressão neutra, porque entendemos ser esta decorosa à posição que ele ocupa nas sessões de mediação, posição esta que não deve implicar em favorecimento uma das partes envolvidas, conforme orienta o princípio da imparcialidade (art. 2º, I da Lei da Mediação). Conforme o manual do CNJ (2015, p. 192), “O mediador, ao apresentar às partes a sua compreensão das questões e dos interesses suscitados, deve empregar o uso de linguagem neutra – aquela que não contém um conteúdo valorativo da parte”.

Por quarto, e pertinente também à posição do mediador em sua função, aponta-se a importância da escolha das palavras que compõem seu discurso para sua própria caracterização e desenvolvimento de sua atividade na mediação. Conforme preconiza o manual do CNJ (2015, p. 210), as palavras empregadas pelo mediador devem caracterizá-lo como uma figura acessível e próxima das partes. Nesse sentido, “de acordo com cada parte e com a sensibilidade do mediador, expressões mais complexas e jargões devem ser evitados. Palavras mal escolhidas podem conotar autoridade ou arrogância, afastando as partes do processo e dificultando o trabalho do mediador”.

Ainda a respeito da expressão do mediador, Fiorelli (2011, p. 162) observa que deve ser clara e coerente, para que não se torne obstáculo à boa escuta dos mediandos e, conseqüentemente, à possibilidade de acordo.

A nosso ver, a atenção à escolha das palavras que compõem o discurso importa também para a própria caracterização do mediador, sobretudo de sua condição ética, a qual tem influência na condução da mediação e no sucesso desta. Vale dizer, conforme já entendia no século IV a. C. o filósofo Aristóteles, que há três elementos que perfazem a ação discursiva: o caráter daquele que fala (o qual se compõe também por seu discurso), o próprio discurso organizado e as emoções que este suscita naqueles que ouvem (*Retórica*, 1356a1).

Por quinto, no que concerne ainda à expressão oral do mediador, outra técnica importante abordada pelos estudiosos é o cuidado com a precisão das ideias enunciadas, de modo a serem

evitadas generalizações e particularizações, uma vez que estas podem provocar distorções na comunicação, traduzir preconceitos e rigidez de pensamento (FIORELLI, 2011, p. 102 e SALLES, 2012, p.114).

Ademais, observamos que o cuidado com a precisão das ideias enunciadas pressupõe que os conteúdos transmitidos pelos atos de fala podem ser explícitos e implícitos, os quais são pressupostos e subentendidos dos enunciados. O conteúdo explícito é o objeto do dizer, embora não mais importante que o conteúdo implícito. De acordo com Kerbat-Orecchioni (1986), o pressuposto é a informação que não é abertamente posta, mas que é desencadeada pela formulação do enunciado, no qual ela se encontra intrinsecamente inscrita. Por isso, entendemos que o mediador deve atentar para os possíveis pressupostos e subentendidos não só de seu próprio discurso, mas também daquele enunciado pelos mediandos. É possível, aliás, que, em determinadas situações, seja até mais decoroso e prudente que o falante (no caso, o mediador) maneje os conteúdos pressupostos e subentendidos, de modo que possa comunicar algo, por exemplo, embaraçoso de ser dito abertamente, por meio de um conteúdo implícito, seja pela dignidade das pessoas a quem ele se dirige, seja pela cautela frente a essas, conforme demonstrou pseudo-Dionísio de Halicarnasso acerca desse modo discursivo que nomeava “discurso figurado” (USENER; RADERMACHER, 1965, VIII, §2;).

Encontram-se ainda outras técnicas que podem ser empregadas pelo mediador de modo a estimular as partes a construir o entendimento recíproco.

A recontextualização (ou paráfrase) é uma delas. Segundo o Manual do CNJ (2015, p. 234), esta consiste em trazer aos mediandos outra perspectiva dos conflitos por eles apontados, de modo que sejam estimulados a “entender uma questão, um interesse, um comportamento ou uma situação de forma mais positiva” e, assim, possam extrair soluções também positivas.

A realização de perguntas é outra técnica a ser empregada para estimular os mediandos a definirem melhor os pontos conflituosos entre si, a refletirem sobre estes e, talvez, a superarem os impasses pensando em opções para composição da disputa. Segundo Fisher (1992, p. 31-40), as perguntas importam também pois orientam a geração de opções.

Entendemos que as perguntas, no caso, podem representar tanto a dúvida a respeito de coisa, fato ou ação quanto um ponto de partida para a organização do pensamento, de modo a serem vislumbradas as possibilidades de solução dos impasses levantados pelos mediandos.

Ademais, conforme aponta a bibliografia especializada (dentre outras, o Manual do CNJ, 2015, 150), ao fim das sessões de mediação, o mediador deve fazer um resumo de toda a controvérsia até então apresentada, apontando as principais questões levantadas, e os interesses nelas envolvidas. Tal resumo, ao trazer pontualmente as perspectivas dos participantes, centraliza a discussão nos principais aspectos a serem eventualmente debatidos e solucionados, além de contribuir para se estabelecer uma versão neutra do conflito.

Conforme aponta o manual do CNJ (*idem*, p. 168) “Para as partes, trata-se de um mecanismo que auxiliará a compreensão das questões envolvidas sem que haja um tom judicatório ao debate”. Há, portanto, significativo valor nesse resumo, pois “será por meio dele que as partes saberão que o mediador está ouvindo as suas questões e as compreendendo. Além disso, o resumo feito pelo mediador impõe ordem à discussão e serve como uma forma de recapitular tudo que foi exposto até o momento” (*ibidem*, p. 150).

De tais técnicas aqui abordadas podem se valer os mediadores ao longo das sessões de mediação com a finalidade de solucionar um conflito ou possibilitar um acordo. Quando os mediandos chegam a um acordo, caso queiram conferir-lhe eficácia de título judicial ou extrajudicial conforme as normas dos artigos 515, III e 784, IV do Código de Processo Civil, faz-se necessário redigi-lo em conjunto com as partes, de modo que nele se reconheça de forma clara e completa aquilo que foi entre elas combinado. Entendemos que também neste momento, pois, importa a clareza do enunciado, agora não mais no que concerne à expressão oral do mediador, mas no que concerne à redação do que veio a ser acordado. Acerca da clareza, Caraciola (2009) observa que esta consiste

“na expressão da idéia que possa ser rapidamente compreendida pelo leitor, traduzindo-se na qualidade daquilo que facilmente se decodifica, do que é compreensível e inteligível. Neste sentido, um texto é claro quando ele é facilmente entendido pelo leitor, sendo certo que a clareza de significação depende, em grande parte, da semântica das palavras ou grupo de palavras empregadas no texto, de modo que a exata compreensão de uma produção está adstrita ao uso de palavras certas, corretas e precisas”.

Desse modo, verificamos a clareza é do texto atributo virtuoso imprescindível para sua interpretação e compreensão e, ainda, para delimitar com maior exatidão o que compõem o acordo, evitando-se, assim, possíveis equívocos. Nesse sentido, ensina Demarchi (2007, p. 61):

“Para que o acordo tenha, de fato, a mesma força vinculante que a sentença, sua redação deve ser clara para evitar divergências na interpretação de suas cláusulas”. Portanto, a clareza deve ser observada enquanto qualidade importante à redação do acordo; vale lembrar, conforme dito por Aristóteles na *Retórica*, que o discurso (escrito ou falado) é um signo, de maneira que, se ausente de sentido por falta de clareza, ele não cumprirá sua função (*Retórica*, 1404b,1).

Em resumo, no âmbito da mediação, pudemos verificar e compreender que o mediador deve atentar, em sua atividade, ao emprego de expressões de cumprimentos e palavras iniciais; ao momento adequado, ou oportuno, de levar aos mediandos as suas colocações; ao uso de expressão neutra; à escolha das palavras que compõem seu discurso para sua própria caracterização e desenvolvimento de sua atividade na mediação; à clareza e coerência de seu discurso; à precisão das ideias enunciadas; podendo, dentro da proposta da mediação, utilizar da técnica da recontextualização, da elaboração de perguntas e do resumo.

São estes os aspectos e as técnicas discursivas que perfazem um conjunto de operações precipuamente de ordem prática. Acerca desses aspectos e técnicas, observamos que são definidos, organizados e empregados com vistas à solução dos conflitos trazidos pelos mediandos. Sua escolha, organização e emprego pressupõem a compreensão que se tem do conflito e a ponderação sobre a maneira mais efetiva de ele ser trabalhado, de modo a se buscar uma solução ou um acordo e, conseqüentemente, uma pacificação entre as partes. Desse modo, a compreensão do conflito importa tanto na busca de sua solução, seja ela judicial ou não, pelo meio mais adequado, quanto na definição das técnicas a serem empregadas neste contexto.

A propósito, as teorias do conflito consideram que dissensos e relações conflituosas são constitutivos da ordem social, que toda sociedade é composta de interesses antagônicos e de tensões. O conflito pode resultar de divergências de diferentes naturezas: sociais, pessoais, importando em disputas entre duas ou mais pessoas sobre valores, posição ou recursos, como nos mostra Coser (1967) em seu estudo sobre o tema.

Os estudiosos especialistas nos mecanismos autocompositivos de solução de conflitos consideram o conflito em seus aspectos sobretudo sociológicos, caracterizando-o em níveis: há os *latentes*, os *emergentes* e os *manifestos*. Para Moore (*apud* CALMON, 2008, p. 39), os conflitos *latentes* se identificam pelas tensões básicas ainda não desenvolvidas por completo e que não se converteram em um conflito muito polarizado, não sendo raro que as partes ainda não tenham tomado consciência de sua existência ou de sua possibilidade. Os conflitos *emergentes* são, por sua vez, disputas em que as partes reconhecem que há uma discrepância e a maioria dos problemas são evidentes, mas não se estabeleceu ainda a busca de sua solução.

Os conflitos *manifestos* são aqueles em que as partes se comprometem a uma disputa dinâmica e podem ter começado a negociar ou já foi estabelecido o impasse.

Diante disso, observamos que as referidas técnicas discursivas de que se servem os mediadores para a obtenção da autocomposição são empregadas como ferramenta adequada “não só para resolver os conflitos manifestos, mas, igualmente, os latentes e emergentes, os quais normalmente não são apresentados *ab initio* pelos envolvidos, mas costumam surgir no decorrer das tratativas” (*idem*, p. 41).

Assim, o cuidado em geral com a escolha das expressões verbais e não verbais e seu emprego em momento adequado, bem como a organização e precisão das idéias enunciadas num estilo cooperativo que tende a proporcionar uma atividade dialógica colaborativa dos participantes é completamente orientado pela natureza do conflito e pela maneira eleita como mais adequada para aproximar as partes na busca de uma solução, entendendo-se os meios alternativos de solução de conflitos como “via mestra” (TARUFFO, 2013, p. 258) e não necessariamente subsidiária da jurisdição estatal, na medida em que podem ensejar proveito mútuo e, nesse sentido, uma pacificação social.

Em suma, por meio das referidas técnicas, dentre outras, é que o “mediador 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” (artigo 3º, §3º do Código de Processo Civil).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa que apresentamos aqui, nosso objetivo foi o de abordar as técnicas discursivas sugeridas pelos estudiosos da mediação, considerando os aspectos a ela pertinentes, os participantes da situação, a ética do mediador bem como seus deveres, a construção discursiva que envolve a busca dos argumentos e a sua organização, as qualidades da expressão e do estilo.

Por todo o exposto, de uma maneira geral, foi-nos possível perceber que tais técnicas são evidentemente orientadas sobretudo pelos princípios da mediação (artigo 2º e incisos da Lei da Mediação), a saber, princípio da oralidade, em que se prioriza a utilização da língua falada; princípio da informalidade, que objetiva deixar o ambiente mais familiar e facilitar o diálogo entre as partes e o mediador, princípio da cooperação, que orienta a busca do consenso; autonomia da vontade, que valoriza os sujeitos em sua autodeterminação, isonomia, que pressupõe

igualdade de oportunidades (TARTUCE, 2015, p. 187-215).

Ademais, foi possível observar que o conjunto de operações que perfazem tais técnicas preceituadas se determina e se justifica em razão de uma finalidade determinada, qual seja, a de aproximar as partes na busca de uma solução consensual que gere mútuos benefícios.

A forma dialógica bem o cuidado com as expressões verbais e não verbais nos atos discursivos possibilitam que o mediador e os mediados elaborem uma melhor visão sobre o conflito e busquem soluções conjuntamente, porque falando aos interlocutores ou mentalmente a si mesmos em momento de reflexão, é possível organizar o pensamento, torná-lo articulado e claro.

Consideramos, portanto, que as técnicas aqui apontadas se inserem consequentemente num ideário de justiça coexistencial, o qual é coerente com o estímulo à cultura de paz (CAPPELLETTI, 1994, p. 82-97).

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARISTOTE. *Rhétorique*. Présentation et traduction par Pierre Chiron. Paris: Flammarion, 2007.

AZEVEDO, André Gomma (org.). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2015.

CALMON FILHO, Petrônio. "Os conflitos e os meios de sua solução". In: DIDIER JR. Fredie; JORDÃO, Eduardo Ferreira (Cords.). *Coletânea teoria do processo: panorama doutrinário mundial*. Salvador: Podivm, 2008.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Ellen Gracie. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro. "Os Métodos Alternativos de solução de conflito no quadro do movimento universal de acesso à justiça". *Revista de Processo*, São Paulo, n. 74, p. 82-97, 1994.

CARACIOLA, A. B. "Atributos linguísticos das decisões judiciais", 2009. Disponível em: http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/FDir/Artigos/artigos_2009/linguisticos_andrea.pdf Acesso em 02/03/2016.

CARACIOLA, Andrea Boari; DELLORE, Luiz; CARVALHO, Milton Paulo de; ASSIS, Carlos Augusto de. *Teoria Geral do Processo Contemporâneo*. São Paulo: Atlas, 2016

CARDOSO, Henrique Ribeiro. "Atualidade da teoria do agir comunicativo". In SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da (Org.). *Mediação de conflitos*. São Paulo: Atlas, 2013.

CLOKE, Kenneth. *Mediating Dangerously*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 2001.

COSER, L. *Continuities in the Study of Social Conflict*. Nova York: Free Press, 1967.

DINOUART, Joseph-Antoine-Toussaint. *L'art de se taire*. Précédé de Silences du langage, langages du visage à l'âge classique par Jean-Jacques Courtine et Claudine Haroche. Grenoble: Éditions Jérôme Millon, 1987. Disponível em <http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k5798n/f1.item>

DEMARCHI, Juliana. “Técnicas de conciliação e mediação”. In GRINOVER, Ada Pellegrini, WATANABE, Kazuo, LAGRASTA NETO, Caetano (coordenação). *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional : guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. São Paulo: Atlas, 2007

FALECK, D; TARTUCE, Fernanda. “Introdução histórica e modelos de mediação”. TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira (Org.). *Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 171-189.

FIORELLI, José, FIORELLI, Maria Rosa, e MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. *Mediação e solução de conflitos: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2011.

FISHER, Roger. *L'arte del negoziato*. Milano: Casa Editrice Corbacci, 2008.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *L'implicite*. Paris, A. Colin, 1986

MATOS, Francisco Gomes de. “Language, peace, and conflict. Resolution”. In DEUTSCH, Morton. *Handbook of conflict resolution*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher, 2006.

MENDONÇA, Angela Hara Buonomo. *A reinvenção da tradição do uso da mediação*. *Revista de Arbitragem e Mediação*. São Paulo, RT, n. 3, 2004.

MUNIZ, Mariana. “CNJ lança sistema de mediação online para conflitos bancários na área do consumidor”. Disponível em: <http://jota.uol.com.br/conflitos-bancarios-ganham-espaco-para-mediacao-online>. Acesso em 04/08/2016.

NERY JUNIOR, Nelson. *Comentários ao Código de Processo Civil - Novo CPC - Lei 13.105/2015*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

QUINTILIAN. *Institution oratoire*. Tome II, Livres II et III. Texte établi et traduit par Jean Cousin. Paris: Société d'édition “Les Belles Lettres”, 1976.

SALLES, Carlos Alberto, LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes, e SILVA, Paulo Eduardo Alves da. *Negociação, Mediação e Arbitragem - Curso Básico para Programas de Graduação em Direito*. São Paulo: Método, 2012

SANDER, Frank E. A. “Varieties of Dispute Processing”. In LEVIN, Leo A.; WHEELER, Russell R (edit.). *The Pound Conference: Perspectives on Justice in the future*. St. Paul, MN: West Publishing, 1979, p. 65- 87.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos Conflitos Cíveis*. São Paulo: Editora Método, 2015.

TARUFFO, Michele. “Un’alternativa alle alternative: modelli di risoluzione dei conflitti”. In *Argumenta Journal Law*. Jacarezinho, p. 257-270, 2013. Disponível em: <http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/84/84>>. Acesso em: 09/01/2016.

USENER, H; RADERMACHER, L (ed.). Dionysius Halicarnaseus. *Volumen VI, Opuscula II*.

Leipzig: Teubner, 1965

WATANABE, Kazuo. "Acesso à justiça e sociedade moderna". *In* GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo. *Participação e processo*. São Paulo: RT, p. 128- 135, 1988, p. 128-133.

Contatos: izabellalg@yahoo.com.br e caraciola@mackenzie.com.br