

RESUMO:

É de fundamental importância reconhecermos, e aceitarmos o poder do diálogo em ocasiões de conflito. Dialogar não se trata de um simples encontro entre pessoas, mas de uma oportunidade de transformação nas relações pessoais e sociais. Tendo participado de cursos sobre Mediação Judicial no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Soluções de Conflitos, e de outros cursos promovidos por instituições privadas e empresas, atuando, no momento, como Mediadora em Formação no Tribunal de Justiça do Rio Grande Sul e participando do Núcleo de Estudos de Mediação considero muito significativa a experiência que estou vivenciando desde novembro de 2014 até a presente data.

Dentre as principais escolas de mediação podem ser citadas: o Modelo Tradicional-Linear de Harvard, o Modelo Transformativo de Bush e Folger e o Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb. Dentre estes destaco o Modelo Transformativo de Bush e Folger, que focaliza o conflito social e o diálogo transformativo.

Nas Mediações, no período de minha formação como Mediadora, percebi que a atuação da equipe interdisciplinar constituída por dois mediadores e dois observadores tem corrido para comprovar que o diálogo pelo empoderamento das partes, para solucionar o conflito priorizando as pessoas e não o fato em si tem contribuído de forma significativa para o êxito das negociações.

Dentre as diversas formas de solução de conflitos, se encontra a Mediação. O novo Código de Processo Civil brasileiro, lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, que entrará em vigor em 2016, diz na Sessão V “Dos Conciliadores e Mediadores Judiciais”, no art. 165 que: “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. §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 reestabelecimento da comunicação, identificar por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. ”

A Mediação que é reconhecida em quase todas as partes do mundo, com apoio do sistema judicial, se caracteriza pelo empoderamento das partes para a solução da lide através da aplicação de técnicas negociáveis tendo por objetivo proporcionar um ambiente favorável a autocomposição, a confidencialidade e o sigilo inerente a mediação das informações produzidas no curso do procedimento, são metas a serem alcançadas no processo. O conflito social e o diálogo transformativo favorecem “uma solução radicalmente simples para os conflitos, de discussões em família à litígios internacionais” (Boston Sunday Herald).

Palavras-chave: mediação, conflito, diálogo, mediando, mediador.

ABSTRACT:

It is vital to recognize and accept the power of dialogue in conflict occasions. Dialogue is not about a simple meeting between people, but an opportunity for transformation in

personal and social relations. And participated in courses on Judicial Mediation in Permanent Center for Conflict Solutions Consensus methods, and other courses offered by private institutions and companies, acting at the time as Mediator in Training in Rio Grande do Sul Court of Justice and participating in the Core Mediation Studies find very significant experience that I am experiencing since November 2014 to date.

Among the main mediation schools can be cited: the Traditional-Linear Model of Harvard, the Transformative Model Bush and Folger and Circular-Narrative Model Sara Cobb. Among these highlight the Transformative Model Bush and Folger, which focuses on social conflict and the transformative dialogue.

In mediations, from my training as Mediator, I realized that the work of the interdisciplinary team consists of two mediators and two observers has contributed to prove that the dialogue for the empowerment of the parties to resolve the conflict prioritizing people, not the fact itself. It has contributed significantly to the success of the negotiations.

Among the various forms of conflict resolution, is mediation. The new Civil Procedure Code Brazilian Law No. 13,105, of March 16, 2015, which will take effect in 2016, says in Session V "Of conciliators and Judicial mediators" in art. 165 that: "The courts shall establish judicial centers consensual conflict resolution, responsible for conducting sessions and conciliation hearings and mediation and the development of programs designed to assist, guide and stimulate selfcomposing. Paragraph 3 - The mediator, who will serve preferably where there are previous link between the assist interested parties to understand the issues and the conflicting interests, so that they can, by reestablishment of communication, identify themselves, consensual solutions that generate mutual benefits. "

Mediation is recognized in almost all parts of the world, with support from the judicial system, is characterized by the empowerment of the parties to resolve the dispute by applying negotiable techniques with the objective of providing a favorable environment for selfcomposing, confidentiality and secrecy inherent in mediation of the information produced in the course of the procedure, are goals to be achieved in the process. Social conflict and the transformative dialogue favor "a radically simple solution to the conflicts in family discussions to international disputes" (Boston Sunday Herald).

Keywords: mediation, conflict, dialogue, parts, mediadiator.

Uma visão transformativa do conflito

“Assim como a chuva, porém, conflitos demais podem provocar danos incalculáveis. Da mesma forma que controlamos as enchentes ao construirmos uma série de canais e represas para desviar o excesso de água, também podemos canalizar o conflito e transformá-lo em cooperação empregando uma série de métodos do terceiro”.

William Ury

O principal objetivo deste estudo consiste em partilhar com colegas, de meios que se constituam como instrumento de consulta, de referência, e de conhecimento, com o registro de ideias que favoreçam no processo de Mediação um procedimento pedagógico, que permita enfrentar o “portal” da lide, como entrada e, ao mesmo tempo, de saída pelos seus atores.

Lembrando Piaget: “tudo o que se ensina a uma criança é sempre algo que a impede aprender pelos próprios meios”.¹

A partir dessa premissa, ousar afirmar, tudo o que fazemos por outrem, impedindo que construam, realizem e decidam com autonomia, estamos tornando-os escravos do que somos e não respeitando suas condições de independência e liberdade para expressarem por si mesmos seus conhecimentos, sentimentos e ações.

A Mediação é altamente significativa, pois, dentre as inúmeras razões que a justificam podemos enumerar:

1. Satisfação de interesses mútuos;
2. Mais rapidez em relação a justiça comum;
3. Se constitui de um procedimento sigiloso e seguro;
4. Oferece melhor custo-benefício;
5. Não é essencial buscar a veracidade dos fatos, e sim harmonizar as diferentes concepções;
6. O conflito passa a ser algo positivo, pois conjuntamente podem ser analisados os fatores que contribuíram para o litígio;
7. A escuta ativa e o diálogo, pelos envolvidos, propicia uma visão prospectiva e harmoniosa;

¹ in. Aprender hog, uma Cofección de ideas, Antonio M.Batto, com la colaboración de Percival J. Penham, Buenos Aires, Argentina, 1ª ed., 2002, Papers Editores.

8. O sigilo é assegurado quanto aos procedimentos e informações;
9. As partes têm voz e legitimidade no processo com equilíbrio de poder;
10. Como processo autocompositivo alicerça a solidariedade, a busca de interesses comuns, os envolvidos não são prejudicados, e tudo contribui para criar uma “cultura de paz”.

Tendo uma experiência rica na área de educação e na expectativa de compartilhar com colegas que atuem em diferentes atividades profissionais para quais as abordagens direcionam e priorizam seus olhares no que tange a mediação foi realizado o seguinte estudo.

A oportunidade de haver participado de curso sobre mediação civil, junto ao TJRS e estar atuando como estagiária mediadora em formação nos foros central e do Partenon em Porto Alegre, senti-me inspirada a fazer alguns registros, que acredito possam ser úteis a todos que buscam na mediação recursos que tragam para aqueles que se defrontam com um conflito, uma solução.

Para maior entendimento devo esclarecer que a fundamentação teórica alicerçada na atividade prática, tornou-se de forma efetiva fonte de informação e contínua reflexão. É sabido que a mediação é uma atividade profissional e, assim sendo, requer conhecimento de doutrinas e técnicas que a diferenciam de outras formas de conhecimento, vinculadas ao simples contato com pessoas. É importante que Mediadores, Mediandos, Advogados, Observadores, equipe interdisciplinar que constitui o processo de mediação estejam cientes de que uma planificação prévia se faz necessária, é preciso inclusive uma sistematicidade acrescida de coerência e validação do processo.

A mediação é uma tarefa complexa que possui identidade própria e exige momentos e recursos específicos para levá-la a bom termo. Para fazer uma boa mediação, é preciso concebê-la como em processo constituído de etapas que precisam ser separadas gradativa e adequadamente. Convém destacar que o êxito do processo autocompositivo está amparado em fatores determinantes da intenção dos mediandos através de uma conduta subjetiva, favorável à ambas as partes.

Na mediação o essencial são as partes, o fato em si não é prioritário. O restabelecimento das relações, quer ocorram de imediato, ou não, é o que prevalece. Há muitos casos que independente do acordo, os mediandos passam a se olhar, a dialogar e inclusive tem-se notícia da solução de encontros ocorridos posteriormente.

Participamos há dez meses de mediações como estagiária em formação pelo TJRS, fazendo observações e mediações. A equipe interdisciplinar, autocompositiva assim se constitui:

- Dois Mediadores, com formação de nível superior e tendo sido aprovados no Curso de Mediação Judicial do TJRS;
- Dois Observadores, com a mesma formação dos Mediadores;
- Mediandos (algumas vezes, acompanhados de advogados);

É importante a experiência que se adquire, quer na postura de Mediador ou observador, valorando as que foram exitosas ou não, pois cada sementeira tem seu tempo de colheita. No caso de uma negociação não ter sido exitosa, frustrando a expectativa da equipe interdisciplinar, principalmente dos mediandos, não pode ser interpretada como fato negativo, pois a presença do diálogo já se constitui em algo positivo. Insisto em dizer, a conduta pelo diálogo e a possibilidade da aplicação de uma norma subjetiva favorável, redundará em resultado positivo, sejam quais forem as soluções.

O mais interessante na mediação é que todo o processo se produza de maneira objetiva, clara, simples, voluntária, ordenada, reflexiva, satisfazendo interesses e necessidades de forma explícita e pela negociação implícita em que valores e normas sejam observados e respeitados, através do diálogo entre mediandos.

Como apoio às atividades de mediação e observação foram utilizados formulários fornecidos pelo TJRS, cujo roteiro pode ser transformado em questionamentos conforme segue:

1. Como vejo a organização do ambiente?
2. Como se processou a comunicação entre mediadores e observadores?
3. O convite para mediandos e seus procuradores adentrarem na sala de mediação ocorreu com afago?
4. Os elementos da equipe foram apresentados e esclarecidas suas posições?
5. Foi perguntado às partes como gostariam de serem chamados?
6. Como foi esclarecido os papéis dos mediadores, mediandos, advogados e princípios da mediação?
7. Foi elucidado sobre a exceção em caso de Conduta Criminosa?
8. Foi informado sobre o tempo disponibilizado para a sessão e sobre a utilização das folhas em branco para registro de dúvidas durante a escuta?

9. Foi explicado sobre a possibilidade de uma sessão individual?
10. Durante o registro do resumo, foi solicitado o preenchimento do formulário de satisfação?
11. Foi dito que na sessão, o primeiro a ter a palavra é o solicitante e na sessão individual o inverso?
12. Foi questionado sobre as dúvidas e voluntariedade em participar?
13. O resumo foi lido, acordado e assinado por todas as partes?
14. No caso de nova sessão, todos ficaram cientes das datas?
15. Que tipo de ferramentas foram utilizadas?
 - a. Recontextualização ou parafraseamento
 - b. Audição de propostas implícitas
 - c. Afago ou reforço positivo
 - d. Silêncio
 - e. Sessões privadas ou comuns
 - f. Inversão/troca de papéis
 - g. Geração de opções (perguntas)
 - h. Normalização
 - i. Organização de questões e interesses
 - j. Enfoque prospectivo
 - k. Validação dos sentimentos
16. O mediador ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentar chegarem a um acordo?
17. Foi lido o termo de acordo para as partes antes de oferecê-lo para assinatura?
18. Evitou-se dar conselhos, pressionar e julgar?
19. Demonstrou-se boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento?
20. Administrou-se situações de desequilíbrio de poder com técnicas apropriadas?

Este roteiro é apenas uma diretriz, um lembrete, nada impede que seja enriquecido com questões que contribuam, quando surgirem, para identificação de fatos novos que ocorreram.

Visualização da Mediação com amparo legal

A busca pela solução de conflitos, é algo que tem sido desejado por todos os povos, há milênios. Cabe, no entanto, referenciarmos neste estudo, alguns dados que situam o Poder Executivo Brasileiro neste panorama processual.

Pode-se considerar o ano de 2003 como marco inicial da participação direta do cidadão na resolução de disputas. O momento atual, é marcante quanto ao desenvolvimento de procedimentos, quer sejam visualizados como justos, pelos próprios usuários, quanto aos resultados, ou quanto a função na forma de participação no curso da relação jurídica processual.

O movimento de acesso à justiça, em meados de 1970, encontrou grande apoio quando operadores do direito passaram a investir em estímulos autocompositivos, de maneira a ter o Estado como um catalizador de relações interpessoais, e por consequência, o fortalecimento do tecido social. [...] entende-se como usuário do Poder Judiciário todo e qualquer ser humano que possa aprender a melhor resolver seus conflitos, por meio de comunicações eficientes estimulados por serviços como na mediação, ou diretamente, na negociação.²

Convém salientar que o acesso à justiça abrange tanto a prevenção quanto a reparação de direitos, inclusive, soluções negociadas e o fomento da mobilização da sociedade para que participe de forma ativa dos procedimentos de resolução de litígios e respectivos resultados.

A estratégia é detectar o conflito o mais cedo possível, antes que se intensifique. Nas palavras de Shakespeare: “ Um pequeno incêndio é rapidamente extinto com os pés ao passo que, deixando-se que aumente, nem rios poderão apagá-lo. ”

A implantação de uma nova política pública não se limita em introduzir novas propostas, mas exige implementação de mecanismos que favoreçam resultados satisfatórios aos litigantes.

Já está se evidenciando no processo de mediação judicial brasileiro um significativo êxito comparado ao processo judicial tradicional. No sentido de incentivar, apoiar e difundir, principalmente aprimorar técnicas já utilizadas pelos tribunais foi que ocorreu a resolução 125/2010 do CNJ. Em 1990, já se manifestava uma preocupação com a legislação processual, no que tange a autocomposição: mediação comunitária, mediação cível, conciliação em desapropriações, etc.

² Manual de Mediação Judicial. p. 9.

Em decorrência dos resultados positivos em projetos piloto e da grande novidade de se estabelecer uma política pública nacional em resolução adequada de conflitos, o Conselho Nacional de Justiça aprovou em 29 de novembro de 2010 a resolução 125. Esta resolução preconiza:

- i) Disseminar a cultura da pacificação social e estimular a prestação de serviços autocompositivos de qualidade (art. 2º).
- ii) Incentivar os tribunais a se organizarem e planejarem, programas amplos de auto-composição (art. 4º).
- iii) Reafirmar a função de agente apoiador da implantação de políticas públicas do CNJ (art. 3º).

“ [...] Os conflitos nunca desaparecem, se transformam; isso porque, geralmente tentamos intervir sobre o conflito e não sobre os sentimentos das pessoas. Por isso, é recomendável, na presença de um conflito pessoal, intervir sobre si mesmo, transformar-se internamente, então, o conflito se dissolverá (se todas as partes comprometidas fizerem a mesma coisa).

O mediador deve entender a diferença entre intervir no conflito e nos sentimentos das partes. O mediador deve ajudar as partes, fazer com que olhem a si mesmas e não ao conflito, como se ele fosse alguma coisa absolutamente externa a elas mesmas. [...]”.³

O conflito passa a ser uma oportunidade de reflexão, aprendizagem, amadurecimento emocional e de ganhos mútuos, recuperação de relacionamentos, pensamentos e percepção de uma nova realidade e oportunidade. Diferenciando de outros tipos de acordo, que percebem o conflito como um problema requerendo correção e um ajuste comportamental, a mediação focaliza na possibilidade de recomposição dos vínculos sócio-afetivos.

O fundamento jurídico sobre mediação encontra amparo legal na Constituição Federal no art. 5º inciso LXXVII, na resolução 125/2010 do CNJ, na lei nº 13.105/2015 Novo Código do Processo Civil, que passará a vigorar em 16 de março de 2016, ao tratar das normas fundamentais do Processo Civil, no seu art. 1º registra: “O processo civil será ordenado, disciplinado e interpretado conforme os valores e as normas fundamentais estabelecidas na Constituição da República Federativa do Brasil, observando as disposições deste código”.

³ Warat, 2004, p 26.

“Não pensamos que a mediação está no texto legal. Não está. O que passou a constar do texto do Novo CPC foi o marco regulatório da mediação no âmbito judicial. A mediação é uma prática e seu método, com o apoio de um terceiro, o mediador/conciliador, é retórica material, é vivência transdisciplinar, é arte, algo construído nos campos da experiência e da compreensão dialógica”.

Carlos Eduardo de Vasconcelos⁴

O mais significativo do contexto mediativo, consiste, em seguindo o exemplo de outros países, o reconhecimento de que o conflito mesmo sendo inerente a estrutura do ser humano pode ser minimizada e até evitada, quando bem conduzido. O fato é que com o amparo legal pessoas e sociedade podem transformar suas divergências e ganhos mútuos, nesse sentido, muitos esforços foram despendidos até a ocorrência da Lei da Mediação (lei 13.140/2015). No parágrafo único, do art. 1º, da referida lei conta: “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”. Os princípios que a regulam se encontram expressos no art. 2º, que diz: a mediação será orientada pelos princípios da imparcialidade, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca de consenso, confidencialidade e boa-fé. Consoante a mesma lei, ampliando as possibilidades da cultura do diálogo se encontram dispositivos reportando-se à mediação entre particulares de conflitos judicializados ou não, e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

O exercício da mediação em se tratando de mediadores judiciais, exige a formação em nível superior com um mínimo de 2 anos da conclusão da faculdade independente da área de conhecimento e comprovação de habilitação, fornecida por escola credenciada em formação de mediadores; quanto a mediadores extrajudiciais não há necessidade de registro em cadastro de mediadores, porém é preciso estarem capacitados e serem pessoas de confiança das partes.

Enfim, a negociação interrogativa que ocorre através da mediação tem por base a satisfação e interesse das partes. Conforme Muszkate (2008, p.12), a mediação pode ser conceituada como: “ [...] Um saber comprometido com a epistemologia contemporânea de perspectiva ecológica e construtivista, aplicável a todo e qualquer campo de vida humana [...] A mediação implica um saber, uma episteme resultante de vários outros saberes, cuja transversalidade,

⁴ VASCONCELOS, C. E.; Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas, 4ª ed, pg. 84. 2015, Editora Método.

fornecerá o instrumental para uma prática que pressupõe a planificação de uma série de passos ordenados no tempo. “ (Mediação de Conflitos, p. 24).

O diálogo transformativo

Num retrospecto de história e, em especial em história de vidas, observamos o quanto de mudanças estão acontecendo e mudando o mundo, a sociedade e as pessoas. É incrível, mas a tecnologia é apenas uma faceta significativa das mudanças. Segundo Lavosier: “Na natureza nada se cria, nada se perde, tudo se transforma”, analisando do ponto de vista ecológico a afirmação é correta, porém se o exame dos fatos for fundamentado na renovação dos acontecimentos, tudo o que se apresenta com um novo perfil é renovador, portanto, se concretizou uma nova estrutura.

Até recentemente, algumas mudanças eram visíveis na vida humana, contudo, permanência dominante na política, na economia, na família, na sociedade, de um modo geral a hierarquia, o poder do mais forte sobre o mais fraco, o autoritarismo. Hoje com “o desenvolvimento da sociedade, cada vez mais, as pessoas estão buscando melhores formas de resolver seus conflitos interpessoais. [...] Passamos da autotutela, não mais reconhecida como legítima nas comunidades civilizadas, para atingirmos a mediação, técnica que almeja alcançar o melhor resultado prático para as partes, de forma que ambas se sintam realmente satisfeitas, pois que a solução é por elas mesmas atingida, conforme disse Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva⁵. Outras vantagens são incorporadas ao serem resolvidos os litígios, como, redução da sobrecarga dos processos que os tribunais estão enfrentando, economia de tempo, menos desgaste emocional, vale registrar que a mediação, quando utilizada em conjunto com o Poder Judiciário, resulta em excelentes resultados.

Dentre as escolas que revelam preocupação e propõe modelos referenciais pautados num agir comunicativo, para promover uma mudança nas relações conflituosas que envolvem as pessoas e produzem danos, na maioria das vezes irreparáveis, serão conceituadas apenas as três correntes que predominantemente amparam as estratégias de comunicação. Nas mediações das quais participei tive a oportunidade de colaborar e acompanhar é percebido que no procedimento, a participação integrativa da equipe autocompositiva transcende qualquer tipo de confronto, isto contribui para enfatizar o que é delineado por:

- Modelo de Mediação Linear Harvardiana (Tradicional) – Este modelo tem por base a causalidade linear do conflito, o essencial consiste no acordo entre as partes, não há preocupação quanto ao contexto em que ocorreu o litígio, o que interessa é o conteúdo e a comunicação verbal. O mediador participa, apenas, como facilitador do diálogo para construção do acordo. Neste modelo linear pode-se identificar o conflito como uma situação de curto prazo, que requer solução. É tarefa do mediador assumir a liderança, conduzir o processo, estabelecendo regras básicas e consultando as partes sobre as questões, cabe ainda ao mediador orientar as discussões evitando questões que não sejam passíveis de negociação, além de

⁵ SILVA, L. A. G; Mediação de Conflitos. São Paulo, SP. 2013, Atlas.

controlar as manifestações de emoção dos mediandos. A Escola de Harvard é fundamentada na negociação cooperativa não há pretensão de que alguma das partes seja excluída, é também identificada como medição de acordo ou tradicional, ou como linear, ou satisfativa. Por este modelo pode-se identificar três formas básicas de mediação, o integrativo, pelo qual busca-se validar os interesses comuns; o distributivo, pelo qual busca-se dividir ou trocar entre as partes o campo de interesses em litígio; e o apoiado em terceiro, busca-se um terceiro mediador de confiança, que possa facilitar a solução.

- Modelo de Mediação Circular-Narrativo de Sara Cobb – Sara Cobb (PhD em Comunicação da Universidade de Massachussetts) que tem liderado estudos sobre negociação e resolução de conflitos, implantou o modelo circular-narrativo, em 1995, na Universidade de Santa Bárbara, na Califórnia, que possibilita e incentiva a reflexão de forma a mudar o significado da história e do litígio que envolve as partes, essas devem passar a agir de forma diferente, vendo o conflito sobre outro ângulo e chegando a um acordo, embora esse não seja o mais importante. O pontual deste modelo, consiste na comunicação circular, tendo o mediador o papel de contribuir para desestabilizar as histórias, para que as partes construam uma nova história alternativa. A escuta é aliada a perguntas de esclarecimento e os mediandos apresentam alternativas que contribuem de forma compartilhada para solução da disputa. Neste modelo estão incluídas reuniões privadas ou individuais que ocorrem em etapas e não se constituem por meras possibilidades impostas pelas circunstâncias.

- Modelo Transformativo de Bush e Folger – Este modelo foi elaborado por Robert A. Baruch Bush, teórico da negociação, e Joseph P. Folger, professor de comunicação na Temple University. O modelo transformativo coloca em primeiro lugar os interesses e necessidades que envolvem as partes. A transformação dos mediandos é priorizada pelos laços afetivos que os envolvem e não centralizada no acordo, que é visto como mera consequência do refazer da comunicação entre eles. Cabe ao mediador intervir nas negociações de forma indireta, através de ferramentas que facilitem o diálogo. Cabe as partes o empoderamento que por si mesmas solucionem o conflito, com restauração do seu próprio valor e força, há um reconhecimento mútuo de interesses e sentimentos. Este modelo, utiliza quase em todo o mundo, com o objetivo de priorizar a relação harmoniosa, a comunicação construtiva e o empoderamento social, visa muito mais, tem por meta a pacificação social fundamentada numa cultura de paz. Ao mediador facilitador da equipe compositiva compete: apresentar uma atitude de acolhimento, fundamento comunicativo da mediação; escuta ativa admitindo que a melhor comunicação é aquela que admite a necessidade de outro se expressar; perguntar, sem julgar, toda a pergunta inteligente e sábia contribui, complementa e enriquece, o processo de escuta e reconhecimento; escutar e falar, na mediação é importante que todos falem e escutem, cada um no momento oportuno. Na fala e na escuta cada mediando poderá conhecer e reconhecer os sentimentos de outrem, além dos diferentes pontos de vista; validação de sentimentos com empatia, ver que colocar-se no lugar do outro é o caminho da empatia; reformular mensagens ofensivas, em qualquer ambiente da vida, ao sofrer uma ofensa injusta não reaja. Valide o sentimento do outro e reformule o seu.

A partir da perspectiva proposta e desenvolvida no presente estudo, almejamos incentivar a criação e consolidação de espaços que fomentem a apropriação de experiências. Observadas as características positivas que compreendem a mediação, vista de um ângulo transformativo, permite-nos refletir sobre o assunto. O maior objetivo da mediação é transformar o conflito social em paz mundial. A oportunidade está no aqui e agora. Empenhe-se ao máximo

onde vivendo agora! S grande oportunidade para o autodesenvolvimento é trabalhar para tornar feliz a humanidade. Viva o agora e esqueça o passado!

Ilza Martins Sant'Anna é graduada em Bacharelado em Pedagogia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1960), graduação em Licenciatura em Pedagogia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1961) e graduação em Ciências Jurídicas e Sociais pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1979). Também possui Doutorado em Ciências da Educação pela Universidade de Santiago de Compostela, USC, Espanha. Tem experiência na área de Educação.

Referencias bibliográficas

- AZEVEDO, A. G.; Manual de Mediação Judicial. Brasília, DF. 2013, Ministério da Justiça.
- BRINKMAN, R; KIRSCHNER, R.; Aprendendo a lidar com pessoas difíceis. Rio de Janeiro, RJ. 2006, Sextante.
- ENTELMANN, R. F.; Teoría de Conflictos, Hacia un nuevo paradigma. Barcelona, Espanha. 2009, Gedisa Edirtorial.
- FILHO, N. P. A.; Novo Código de Processo Civil. Porto Alegre, RS. 2015, Verbo Jurídico.
- GLAGLIETTI, M.; COSTA, T. N. G.; CASAGRANDE, A.; O Novo no Direito. Ijuí, RS. 2014, Editora UNIJUÍ.
- Instituto de Tecnologia Social; Direitos humanos e mediação de conflitos. São Paulo, SP. 2009, Instituto de Tecnologia Social – Secretária Especial de Direitos Humanos (SEDH).
- ROSENBERG, M. B.; Comunicação não-violenta. São Paulo, SP. 2006, Editora Ágora.
- SOUZA, C.; Você é o líder da sua vida? As cinco forças do líder 2.0. Rio de Janeiro, RJ. 2006, Sextante.
- SILVA, L. A. M. G.; Mediação de conflitos. São Paulo, SP. 2013, Atlas.
- VASCONCELOS, C. E.; Mediação de conflitos e práticas restaurativas. Rio de Janeiro, RJ. 2015, Editora Método.
- URY, W.; Chegando à paz. Rio de Janeiro, RJ. 2000, Editora Campus.