



O Processo Dialógico na Mediação

Denise Antonia Lentini Parisi¹; Mayra Lucia Araujo Jacchieri²

Resumo: O presente artigo tem como objetivo trazer outros saberes que, de forma interdisciplinar, possam contribuir para o processo dialógico da Mediação. Para tanto, promove-se uma breve análise sobre a necessidade de reconhecimento do outro – alteridade -, valendo-se da obra de José Saramago, *Ensaio sobre a Cegueira*, em conexão com o desafio de iniciar o diálogo nas Mediações. Em seguida, ocupa-se sobre quem fala, o que se fala e de que lugar fala sobre o conflito, a partir dos saberes de Milton Santos, no que tange à identidade territorial, inclusive com foco na vulnerabilidade. Para lançar luz sobre o protagonismo no processo dialógico da Mediação, o conhecimento de Paulo Freire é resgatado. Finalmente, o saber cuidar, de Leonardo Boff, será apresentado como fio condutor de todo o processo dialógico em referência.

Palavras-chave: Diálogo; Mediação; Alteridade; Protagonismo; Identidade Territorial.

The Dialogical Process in Mediation

Abstract: This article aims to bring other knowledge that, in an interdisciplinary way, can contribute to the dialogical process of Mediation. José Saramago, *Essays on Blindness*, in connection with the challenge of initiating dialogue in Mediations. Then, it deals with who speaks, what is spoken and from which place is spoken about the conflict, based on the knowledge of Milton Santos, with regard to territorial identity, including a focus on vulnerability. To shed light on the leading role in the dialogical process of Mediation, Paulo Freire's knowledge is rescued. Finally, knowing how to care, by Leonardo Boff, will be presented as the guiding thread of the entire dialogic process in question.

Keywords: Dialogue; Mediation; Alterity; Protagonism; Territorial Identity.

¹ Graduada em Direito e especialista em Direito Contratual pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) e em Direito das Famílias e Sucessões pela Fundação Escola do Ministério Público do Rio Grande do Sul. Advogada. Mediadora judicial e extrajudicial pelo Instituto dos Advogados de São Paulo (IASP), Endereço eletrônico: deniseantonialentini@gmail.com

² Graduada em Direito Centro Universitário Ibero-Americano (UNIBERO) e especialista em Direito Penal e Processo Penal – Luís Flávio Gomes (LFG), formação em justiça restaurativa (CDPEH) – Centro de Direitos Humanos e educação Popular de Campo Limpo atuação no Tribunal de Justiça - PR - Ponta Grossa, Mediadora judicial e extrajudicial – Tribunal de Justiça – São Paulo (TJ-SP) e Professora de filosofia no Educafro. jacchieri@hotmail.com.

Introdução

O processo dialógico foi um dos temas abordados na segunda edição do Grupo de Estudos Laboratório de Mediação. Naquela ocasião, foi relevada a sua importância, concluindo tratar-se de prática qualificada e profissional, diferenciada da conversa cotidiana, com características e papéis próprios. Assim, este artigo, objetivando acrescer às ricas trocas proporcionadas pelo referido grupo, traz conhecimentos e reflexões de outros saberes, de forma breve e interdisciplinar, para que possam contribuir com o processo dialógico da Mediação.

Para o cumprimento dos objetivos traçados para o presente, será feita a revisão bibliográfica sobre o tema. O ponto de partida consiste em discorrer sobre a importância da comunicação e da linguagem como principais instrumentos para se conhecer e manejar conflitos, além de ressaltar as características do referido processo que possibilitam o concurso de saberes a que se propõe o presente.

Em seguida, inaugura-se o diálogo interdisciplinar entre a Mediação e o discurso trazido pelo autor lusitano José Saramago em seu *Ensaio sobre a Cegueira*, apontando-se alguns elos entre este e os desafios iniciais, costumeiramente, apresentados para a instauração do processo dialógico na Mediação, no que concerne à negação da existência do outro e da crença na incapacidade dialógica e criativa do ser humano diante de situações inéditas e/ou conflitantes, bem como da legitimação da violência contra si e o outro, proporcionada pelo comportamento refratário, adversarial e pouco reflexivo.

Considerando que a compreensão do contexto em que se insere as pessoas envolvidas no conflito, podem trazer elementos de grande valia para as ressignificações objetivadas no processo dialógico da Mediação, este artigo traz os saberes de Milton Santos relativos à identidade territorial que, por sua vez, também auxiliam para que a equidade se faça presente, a partir da constatação de vulnerabilidades.

Posteriormente, este artigo aborda um diálogo entre as vulnerabilidades e as lições de Paulo Freire, no sentido de se fazer refletir sobre uma das questões centrais do processo dialógico da Mediação: a promoção do protagonismo das pessoas envolvidas num conflito.

Por fim, há a análise do desenvolvimento do processo dialógico da Mediação, sob a perspectiva do cuidado e inclusão preconizada por Leonardo Boff.

O diálogo na Mediação: Importância e características

Apesar da fala popular utilizar frequentemente a velha frase: “é conversando que a gente se entende”, não é o que se observa cotidianamente. A complexidade e a pluralidade que marcam este tempo têm aumentado significativamente o grau de conflitualidade e trazido, de maneira inequívoca, o predomínio de uma cultura antidialógica³, que fomenta a negatividade e a intransponibilidade do conflito (SIX, 2001:15).

As desigualdades estruturais que permeiam as relações, assim como o apego às verdades pessoais, como se fossem absolutas, são, também, alguns dos aspectos da referida cultura, propiciadores da invisibilidade do outro e da legitimação de posturas marcadamente individuais e violentas, sob diferentes aspectos.

A cultura antidialógica parece ser um grande paradoxo, pois o ser humano é a única espécie animal deste planeta que pode se comunicar com o outro através de sofisticados e diversos sistemas de linguagem. Uma das formas de inserção social está, quando ainda bebê, em aprender a língua do entorno. A palavra tem cunho relacional, impacta a vivência com o outro. É através da palavra que se transmite valores, condicionamentos, percepções de mundo, intenções, dores, importâncias pessoais (GENDE, 2007:107).

É pelo viés comunicacional que a Mediação traça o caminho para a compreensão do conflito, como bem nos elucida Carlos Eduardo de Vasconcelos no livro de sua autoria, *Mediação de Conflitos e Justiça Restaurativa*:

Mediação é método dialogal de solução ou transformação de conflitos interpessoais em que os mediandos escolhem ou aceitam terceiro(s), com aptidão para conduzir o processo e facilitar o diálogo, a começar pelas apresentações, explicações e compromissos iniciais, sequenciando, com narrativas e escutas alternadas dos mediandos, recontextualizações e resumos, do(s) mediador(es), com vistas a se construir a compreensão das vivências afetivas e materiais da disputa, migrar das posições antagônicas para a identificação de interesses e necessidades comuns e para o entendimento sobre as alternativas mais consistentes, de modo que, havendo consenso, seja concretizado o acordo (VASCONCELOS, 2018:59).

Assim, comunicar nunca é jogar palavras ao vento. Elas têm origem, direção e porquê. É amparado neste preceito que se desenvolve o processo dialógico da Mediação. É de vital

³ Entende-se por cultura antidialógica todas as práticas que se estruturam na sociedade que impedem, direta ou indiretamente, diante das diferenças e/ou conflitos o desenvolvimento de uma comunicação cuidadosa, respeitosa e não manipuladora, capaz de edificar relações horizontalizadas e, conseqüentemente, estabelecer um convívio que se afasta da subjugação e aproxima as pessoas pela solidariedade e fraternidade. Esta conceituação pauta-se na teoria antidialógica de Paulo Freire apresentada em especial no livro *Pedagogia do Oprimido*.

importância compreender, através do conflito, sobre quem fala, para quem fala, o que se fala e de que contexto advém essa fala.

O diálogo na Mediação se alicerça na delicada e sofisticada teia das percepções de mundo e valores individuais, em querer e biografias próprias, bem como dos contextos culturais, sociais, políticos e econômicos que estão inseridos. É, sobretudo, conduzido pela alteridade.

Sob esta perspectiva, Deize Esmeralda Cavalcante Nunes Lima traz a seguinte definição: “Diálogo é a interação verbal entre um falante (enunciador) e um ouvinte (enunciatário), em que o sujeito falante perde o lugar do centro cedendo o lugar de um destaque para a interação entre o eu e o tu, entre o eu e o outro” (LIMA, 2008:51).

Cabe pontuar que a comunicação para a Mediação também abarca a linguagem não verbal, tal como os silêncios, os gestos, as expressões corporais, bem como a escuta, sem a qual se configura o monólogo.

É certo dizer, ainda, que no processo dialógico da Mediação não há lugar para persuasão, para a subordinação, para a barganha, para o dirigismo, para a ingerência, para o julgamento, para a busca dos culpados e eleição dos inocentes. Diversamente, a Mediação se traduz em espaço de cuidado, de respeito, de cooperação, de reflexão onde as polêmicas, divergências e diferenças tem vez e podem se tornam vias de acesso para transformações relacionais positivas e saudáveis, inclusive, através da prospecção de ações futuras. Nesse sentido, cabe mencionar a lição de Livia Mathias Simão e Mitjans Martinez:

(...) a compreensão dialógica do significado da interação verbal envolve a consideração dos motivos, explícitos ou não, conscientes ou não, das falas como subsídio para a compreensão interpretativa de para onde os interlocutores foram e/ou poderiam ter ido (potencialmente) com suas falas na construção das relações eu-eu e eu-outro. Portanto o significado do diálogo não se resume, nem se identifica por equivalência, ao significado do conteúdo da conversa que venha a ser acordado, consensuado, dissensuado ou concluído, mas toca antes às ressignificações que os atores fazem de si e do outro no processo de chegar até aí ou de não ter chegado. Em síntese, o significado do diálogo que conta para a construção e reconstrução da relação eu-mundo está para além daquilo que foi dito e entendido no âmbito individual ou nos limites do próprio acontecimento do diálogo; ele é supraindividual (BAKHTIN, 1981; ENGELMANN, 1983; HOLQUIDT 1990) e implica relações espaço-temporais que estão para além do aqui e agora (BAKHTIN, 198; HOLQUIST, 1990). (MARTINEZ ESIMÃO, 2004:5).

A Mediação é, sem sombra de dúvida, uma das vias para a ressignificação e pacificação de conflitos. No entanto, não há como negar que se respalda em um novo paradigma cultural que exige tempo e conhecimento para sua assimilação e prática. Contrariamente à perspectiva

argumental, em que o discurso se baseia em elementos que objetivam o convencimento do outro, a partir das razões apresentadas, com a eliminação de quaisquer outras. No processo dialógico da Mediação é a colaboração e construção conjunta que vige. É o bem de todos que importa.

Por coadunar com a Mediação, vale reproduzir o conceito de diálogo trazido por Tatiane Delurdes de Lima:

Dialogar requer esforço, atenção e dedicação dos envolvidos. É um canal de exploração de percepções, pensamentos e novas perspectivas. Diálogo é também prevenção, é uma atitude responsável e humanizadora: ele auxilia na compreensão de quem é o ser humano, de como se desenvolve, atribuindo dessa maneira, conhecimento sobre seus comportamentos (LIMA, 2017:62).

Assim, considerando os desafios inerentes à transformação da cultura antidialógica como principal via de solução de conflitos e objetivando o aprimoramento do processo dialógico na Mediação é que, adiante, se trará, de forma interdisciplinar, a contribuição de outros saberes.

Algumas reflexões relativas ao *Ensaio sobre a Cegueira* de José Saramago e o desafio de iniciar o diálogo na Mediação

O livro *Ensaio sobre a Cegueira*, do escritor português José Saramago, publicado em 1995, em linhas gerais, versa sobre a cegueira branca e contagiosa que, rapidamente, assola uma população. Em razão da epidemia, o isolamento social ocorre em um manicômio, cujas condições são precárias e indignas para a estada de pessoas. A partir daí, os personagens desenvolvem uma série de conflitos provenientes da falta de senso coletivo, ética e respeito, da subordinação, escassez de alimentos, além de outros motivos. Entre todos os personagens, apenas a mulher do médico oftalmologista não desenvolve a doença, permanecendo intacta a sua capacidade de ver aos demais e ao que acontece ao seu redor.

As situações narradas no *Ensaio sobre a Cegueira* evidenciam o caos da convivência, quando em situações difíceis, cada qual pensa apenas em si, sem vislumbrar a interdependência estabelecida. Nesta hipótese, a disputa por vantagens exclusivamente pessoais impacta negativamente a todos, gerando danos pessoais e ao ambiente que se vive.

Saramago acentua em sua obra que a “cegueira” torna o outro e o entorno invisíveis, a partir da construção de cenas em que as pessoas defecam em qualquer lugar, que mulheres são violentadas, que surge um grupo dominante, em razão da escassez de alimentos.

Imersas numa sociedade em que a cultura antidialógica é imperante, as pessoas envolvidas num conflito, geralmente, são tomadas pela cegueira de Saramago. Adotam posturas totalizantes e adversariais. Fomentam relações de poder, assimétricas. Armam-se, metaforicamente, para guerra e passam a ter como objetivo vencer, derrotar o outro. Diante de tais circunstâncias, o que vige é o monólogo. |Não há escuta. Não há percepção do outro e do entorno. Não há consciência que o conflito foi construído conjuntamente, ainda que com participações em graus diversos. O outro torna-se um adversário. Não há outro caminho a não ser o do embate (SIX, 2001:56).

É evidente que a cultura antidialógica produz violências de diversas ordens, desqualifica a capacidade dos conflitantes de desenvolverem habilidades para encontrar, pela via colaborativa, soluções adequadas, assim como impede o aprendizado que conduz à autonomia existencial e responsabilização dos atos, sem contar o quanto centra a vida no indivíduo em detrimento do coletivo. Neste sentido, vale trazer os apontamentos feitos Deize Esmeralda Cavalcante Nunes Lima:

A cegueira para Saramago é tomada de forma alegórica: indivíduos que estão cegos não pela impossibilidade fisiológica de ver, mas essencialmente, pela incapacidade pessoal ou socialmente criada de perceber o que acontece no mundo, perceber-se sujeito ativo, capaz de agir e reagir para fazer e/ou modificar a história. É, também, a incapacidade de refletir sobre si próprio, as bases e a qualidade de sua convivência social e os acontecimentos ao seu redor. Em síntese, indivíduos que não desenvolveram a consciência de si próprios e a capacidade de modificar aquilo que os satisfazem na realidade que estão inseridos. A cegueira de trata Saramago é uma espécie de alienação moral e intelectual em negar-se a pensar e a agir sobre os fatos cotidianos, transferindo para outros a responsabilidade pelo que acontece (LIMA, 2008:66).

Assim, o desafio inicial da Mediação é superar a “cegueira”, trazendo às pessoas em conflito, reflexões que possam propiciar o arrefecimento de posturas acusatórias e passivas, permitindo que se reconheçam como indivíduos, evidenciando a interdependência entre elas e a capacidade que possuem, ainda que potencialmente, de ampliar horizontes e ganhar novas compreensões que originem outras vias de solução. Neste sentido, vale citar um dos diálogos do *Ensaio sobre a Cegueira*:

Se eu não tivesse sido a boa pessoa que fui, se não o tivesse ajudado a chegar à casa, ainda teria os meus ricos olhos, Quem é você, perguntou o médico, mas o acusador não respondeu, já parecia contrariado por ter falado. Então ouviu-se a voz do outro homem, Levou-me a casa, é verdade, mas depois aproveitou-se do meu estado para me roubar o carro, É falso, não roubei nada, Roubou, sim senhor, roubou, Se alguém lhe palmou o carro, não fui eu, o pago que recebi pela minha boa ação foi ficar cego, além disso onde é que estão as testemunhas, sempre quero ver. A discussão não

resolve nada, disse a mulher do médico, o carro está lá fora, vocês estão cá dentro, o melhor é fazerem as pazes, lembrem-se que vamos viver aqui juntos (SARAMAGO,1995:24).

Para suplantar a “cegueira” na Mediação, as frases clichês e os roteiros não bastam para contemplar as singularidades e os cuidados que o processo dialógico solicita. É necessário ver, escutar e dar um lugar ao outro. O outro que é diverso e não se conhece por generalizações. O outro que veio de algum lugar com tradição, cultura, contexto econômico e social. É neste sentido que se abordará a seguir os saberes de Milton Santos sobre identidade territorial como contributo à desafiante construção do processo dialógico da Mediação.

A identidade territorial de Milton Santos e a construção do processo dialógico na Mediação – quem conflita e em que contexto está inserido

A resignificação é a via mais importante para a Mediação. É através dela que se torna possível uma nova percepção, um outro entendimento sobre o conflito. Assim sendo, dar atenção a saberes que possam subsidiar a compreensão sobre as pessoas que vivem o conflito e seus contextos é de grande valia. Por esta razão, o enfoque deste artigo no conceito de identidade territorial formulada por Milton Santos, geógrafo, advogado, professor e notável pensador brasileiro.

Santos formulou o conceito de identidade territorial a partir de uma visão ampla e plural de território, não apenas como localidade, mas também como espaço relacional que, em função das tradições, práticas cotidianas de convivência, de produção e forma de uso pela comunidade que o habita, gera vínculos de pertencimento e enraizamento que resultam na formação da identidade territorial de um grupo social (SANTOS, 2011:161-190).

Santos, também, apontou que a identificação territorial, que é uma das formas de identidade social, gera importante influência naqueles que integram o mesmo grupo social, no que tange à eleição de valores, percepções de mundo e modos de viver e estar, inclusive, nas relações interpessoais (SOUSA, 2016).

Não há dúvida que quanto mais se possa ampliar a compreensão do outro, maiores as chances de se conduzir positivamente o processo de Mediação pela via da alteridade e, também, maior será a possibilidade de estabelecer a equidade, visto que as pessoas existem e se fazem em contextos e estes, denunciam vulnerabilidades, percepções de mundo, valores, crenças, os quais são muito importantes para o diálogo, pois revelam as convergências e diferenças que permitem mapear e delinear o conflito.

Assim sendo, atentar para a identificação territorial pode trazer um expressivo ganho para o processo comunicacional, pois facilita a percepção do que se vai pelos enunciados, a partir desta contextualização vinda de um território. Exemplificando: para os povos originários, o valor da terra é bem diferente dos empresários do agronegócio. A Mediação contempla essas percepções como forma de manejo do conflito.

Outra valiosíssima contribuição da identidade territorial de Santos é reconhecer as necessidades e/ou vulnerabilidades de grupos sociais específicos, inclusive no sentido de detectar desigualdades estruturais que, por si só, já estabelecem relações assimétricas, incompatíveis com o protagonismo e equidade, essenciais à Mediação (FERREIRA, 2014).

Para melhor elucidar a importância do reconhecimento da vulnerabilidade no processo dialógico da Mediação é interessante reproduzir os apontamentos feitos por Francini Lube Guizardi e Michelly Eustáquia do Carmo:

Quando refletimos sobre justiça social não é possível desconsiderar o contexto de vida dos sujeitos e como tais contextos podem contornar suas formas de expressividade, exercendo influências sobre as maneiras como se posicionam na sociedade e como se enxergam. A omissão e/ou o recuo do poder público em seu papel de proteção social cria ciclos de reprodução de situações de opressão, não só no sentido da desigualdade no acesso a políticas e serviços, mas de cerceamento da livre expressão e lutas dos sujeitos, o que esconde a dimensão coletiva da vivência das populações em contextos de produção de vulnerabilidades. [...] O olhar para a integralidade dos sujeitos em situação de vulnerabilidade nada mais faz do que se alinhar à constatação de que estes sujeitos possuem demandas e necessidades de diversas ordens, possuem capacidades e se encontram em um estado de suscetibilidade a um risco devido à vivência em contextos de desigualdade e injustiça social. Assim, justiça e equidade na distribuição de riquezas, poder decisório e na estrutura de oportunidades são o horizonte para se romper com a ordem capitalista e buscar uma nova ordem societária, livre de discriminações e subalternizações. Vulnerabilidade e capacidade estão inseridas em igual processo de luta por superação (CARMO; GUIZARDI, 2018: 5-8)

Contemplar a diversidade e pluralidade é próprio da Mediação e por assim ser, reconhecer diferenças, que perpassam pelas esferas econômica, cultural, social, religiosa, entre outras, reveladas pela identidade territorial, significa, também, dizer que as vulnerabilidades são importantes para o processo de mediar (WARAT, 2004:36). É neste contexto que os saberes de Santos amplificam o “reconhecer o outro” e possibilitam que a Mediação estenda o olhar diante de seu comprometimento com o protagonismo e autonomia desse outro.

A Mediação preconiza que, através do protagonismo, pode se dar a tomada de decisão e a responsabilização correspondente, mas será possível protagonizar diante de determinadas vulnerabilidades? Para auxiliar em tamanho desafio, a seguir se dará um sucinto enfoque aos conhecimentos, neste sentido, de Paulo Freire.

O protagonismo na Mediação e os ensinamentos de Paulo Freire

O protagonismo na Mediação refere-se à esfera da relação eu-outro. Através do diálogo ensejador do pensamento crítico e da alteridade, a pessoa que conflita admite e passa a agir no sentido de assumir a responsabilidade pela sua própria vida, contudo, sem tornar o outro invisível, o faz em sentido de comunhão. Este é o diálogo emancipador, libertador e não castrador de capacidades de Paulo Freire, educador brasileiro, que preconiza as transformações e ressignificações relacionais (FREIRE, 1996). Nesse sentido, vale citar sobre os apontamentos feitos por Marianne Marimon Gonçalves:

O diálogo freireano, desta forma, além de se pautar no reconhecimento e a garantia do direito do outro de dizer sua palavra e ser escutado, se apoia na problematização sobre as situações vividas, de maneira a proporcionar que os sujeitos (re) conheçam os motivos e as razões da opressão e possam ressignificar sua relação no mundo (GONÇALVES, 2018: 71).

Frisa-se que, no processo dialógico da Mediação, para que se atinja o reconhecimento do outro é preciso atentar para as exclusões, as vulnerabilidades. Alerta Freire, em sua extensa obra, que a necessidade de protagonizar nasce, inclusive, de desigualdades sociais de cunho estrutural que não oportunizam a participação das pessoas em processos de tomada de decisão, deixando-as à margem, como sujeitos passivos, generalizando-os de forma a aniquilar qualquer nível de autonomia, por considerá-los incapazes de pensar e agir no sentido de gerir problemas e/ou desafios (SBIZERA & DENDASCK, 2018: 96).

Assim, é tarefa do mediador, como facilitador do diálogo, observar exclusões e vulnerabilidades, para que possa auxiliar, sem ingerências, os mediados na migração da condição de sujeitos passivos para agentes transformadores de realidades não só suas, mas também do outro. Neste sentido, seguindo a Freire, o processo dialógico da Mediação se pauta na educação transformadora, problematizadora e humanizadora (ASINELLI; MONTEIRO & BERTON, 2020)

Vale ressaltar que à Mediação não cabe o poder de debelar as desigualdades e exclusões sociais. Todavia, não se pode esquecer que a horizontalidade das relações é condição essencial para que o protagonismo se verifique. Assim, é importante que no processo dialógico esteja latente a criatividade no sentido de fazer valer a capacidade humana de dar respostas às diferenças, de forma humanizadora e inclusiva. Este é o caminho apontado por Freire sobre a autonomia existencial (FREIRE, 1970).

Como se percebe, o protagonismo na Mediação perpassa pelo reconhecimento da condição humana como elo entre o eu e o outro. Dessa forma, o “saber cuidar” de Leonardo Boff surge no processo dialógico como um fio condutor, capaz de tecer ressignificações, novas formas de ser e estar nas relações, sendo estes aspectos que, adiante, se abordará.

O cuidar de Leonardo Boff que permeia todo o processo dialógico da Mediação

Acrescendo a todos os saberes trazidos até aqui, este estudo, finalmente, traz o cuidar preceituado por Leonardo Boff, teólogo, escritor, filósofo, ecólogo e professor brasileiro, como forma de conexão entre seres humanos que gera às pessoas, a partir da reflexão, formas mais colaborativas e inclusivas de estar e ser no mundo.

É esse cuidar, segundo Boff, que possibilita conceber a pessoa humana como um ser relacional, participativo e construtor de sua própria história e da sociedade que está inserido, ao invés de tê-la como um animal racional (BOFF, 1999).

Leonardo Boff em seu livro *Saber Cuidar, Ética do Humano – Compaixão pela Terra*, esclarece:

Esse modo de ser no mundo, na forma de cuidado, permite ao ser humano viver a experiência fundamental do valor daquilo que tem importância e definitivamente conta. Não o do valor utilitarista, só para o seu uso, mas o valor intrínseco as coisas. A partir do substantivo emerge as dimensões de alteridade, de respeito, de sacralidade, de reciprocidade e de complementariedade. [...]Cuidado mais que um ato é uma atitude de ocupação, responsabilização, de percepção, de interesse pelo bem-estar, de zelar pelos vínculos. [...] Cuidado como base possibilitadora da vida humana. [...]Se ao largo da vida, não fizer com cuidado tudo o que empreender, acabará por prejudicar a si mesmo e por destruir tudo a sua volta. (BOFF, 1999: 47-65)

Pode-se dizer que, sem o cuidar trazido por Boff, o processo dialógico da Mediação se descaracteriza pois, sem se experimentar a alteridade, o grau de importância entre aqueles que conflitam não se iguala, não se reconhece a condição humana que é, ao mesmo tempo, de interdependência e autonomia, não se propicia a admissão do diverso, do diferente.

O cuidado de Boff, também, se configura em todo o processo dialógico da Mediação na medida que afasta posturas adversariais e de dominação, para promover a construção conjunta e ética de soluções, a partir de saberes, desejos e ações dos próprios conflitantes. Na medida que cuida de quem fala, para que suas necessidades sejam escutadas e conhecidas, cuida do que se fala para que não haja o agravamento de situações penosas, cuida para que o futuro seja melhor que o passado, cuida para que o bem-estar se faça, cuida para que as habilidades necessárias a uma convivência mais harmônica e produtora se desenvolva.

Sob a perspectiva de Leonardo Boff, o processo dialógico da Mediação é uma construção conjunta pautada no cuidado, a qual se contrapõe às exclusões, importando-se com tudo que está presente nas relações (pessoas, natureza, coisas).

Assim sendo, é conveniente que se reflita sobre as bases em que se estrutura o processo dialógico na Mediação, as quais não são protocolares, formais e rígidas. Diversamente, essa construção se faz na incerteza do que se apresentará quanto singularidade e possibilidade humana. Construir o diálogo é tarefa que demanda flexibilidade, abertura para o diferente e humanidade.

Numa sociedade, em que os automatismos e as regras do fazer são eixos do mundo do trabalho, o ofício dos mediadores, quanto facilitadores do processo dialógico, deve seguir rota inversa, pois demanda o conhecimento de múltiplos saberes a serem articulados com respeito, eticidade e sensibilidade. Neste sentido, vale transcrever a lição de Leonardo Boff, a qual contribui para esperar, com diria Freire, no seu artigo Cuidado essencial: princípio de um novo ethos, a saber: “O resgate do cuidado não se faz às custas do trabalho. Mas mediante uma forma diferente de entender e realizar o trabalho. Para isso, o ser humano precisa voltar-se sobre si mesmo e descobrir seu modo-de-ser- cuidado” (BOFF, 2005: 5).

Considerações Finais

O processo dialógico na Mediação é construção conjunta que está além de normas rígidas e protocolares. Contrariamente, ele se tece na singularidade e possibilidade humana que vai se apresentando pela via comunicacional. Assim, as conexões, diferenças e inclusões, pela via do cuidado ético que resultem em protagonismo, partem da significação e ressignificação de universos particulares, estes marcados pela diversidade, cuja complexidade não pode ser contemplada por única via.

Portanto, conclui-se que o concurso de saberes, de forma interdisciplinar, é enriquecedor e indispensável para o processo dialógico da Mediação, tal qual se demonstrou no presente a partir da Literatura de Saramago, da Geografia de Milton Santos, da Pedagogia de Freire e do Saber Cuidar de Leonardo Boff.

Por fim, conclui-se que é importante apontar o caminho interdisciplinar para que as verdades construídas pela cultura antidialógica sejam revistas e assim, se deixe de priorizar formas mecanicistas dando-se lugar ao tratamento humanizado dos conflitos.

Referências

ASINELLI, Araci Luz, MONTEIRO, Michelle Popenga Geraim, BERTON, Tatiane Delurdes de Lima. “As contribuições da pedagogia do oprimido para a educação preventiva integral”. **Revista Espaço Pedagógico**. 2021. V. 27 N. 3 (2020): Paulo Freire - Pedagogia Do Oprimido - 50 Anos. Disponível em: www.upf.br/seer/index.php/rep . Acesso em: 21 de fevereiro de 2022.

BOFF, Leonardo. “**Cuidado essencial: um novo princípio do ethos**”. 2005. Disponível em: <https://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1503>. Acesso em: 22 de fevereiro de 2022.

_____. **Saber Cuidar – Ética do Humano – Compaixão pela Terra**. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1999.

CARMO, Michelly Eustáquia; GUIZARDI. “**O conceito de vulnerabilidade e seus sentidos para as políticas públicas de saúde e assistência social**”. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/ywYD8gCqRGg6RrNmsYn8WHv/?lang=pt>. Acesso em: 21 de fevereiro de 2022.

FERREIRA, Denison da Silva. “**Território e Territorialidade e seus múltiplos enfoques na ciência geográfica**”. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/campoterritorio/article/view/19883/14380>. Acesso em: 15 de fevereiro de 2022.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

_____. **Pedagogia do Oprimido**. São Paulo: Paz e Terra, 1970.

GENDE, Carlos Emídio. “**El giro lingüístico como giro ontológico**”. In: Gadamer y las Humanidades, Volumen I. Ontología, Lenguaje y Estética. México, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, 2007, pp. 107-115.

GONÇALVES, Marianne Marimom. **Diálogos freireano e formação permanente: reflexões sobre a formação de professores na educação do campo**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/198299/PECT0367-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y> . Acesso em: 21 de fevereiro de 2022.

LIMA, Deize Esmeralda Cavalcante Nunes. Cegueira e Lucidez: os ensaios de Saramago. **Dissertação de Mestrado**. Universidade Estadual de Feira de Santana, Bahia, 2008. Disponível em: <http://tede2.uefs.br:8080/bitstream/tede/24/1/Deize%20Lima.pdf>. Acesso em: 21 de fevereiro de 2022.

LIMA, Tatiane Delurdes de. O educador social e o pedagogo escolar na prevenção do abuso de drogas na adolescência. **Dissertação de Mestrado**. Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2017. Disponível em: <https://1library.co/document/q5nv467q-o-educador-social-e-o->

pedagogo-escolar-na-prevencao-do-abuso-de-drogas-na-adolescencia.html. Acesso em: 21 de fevereiro de 2022.

MARTINEZ, Mitjan; SIMÃO, Livia Mathias. “**Alteridade no diálogo e construção do conhecimento**”.(Orgs.). O Outro no Desenvolvimento Humano - Diálogos para a pesquisa e a prática profissional em psicologia. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. 29-3. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2237070/mod_resource/content/1/Sim%20C3%A3o%20L.%20M.%20%282004%29%20%20Alteridade%20no%20Di%C3%A1logo.pdf Último acesso em 12 de fevereiro de 2022.

SANTOS, Milton. **O espaço da cidadania e outras reflexões**. Porto Alegre: Fundação Ulysses Guimarães, 2011.

SARAMAGO, José. **Ensaio sobre a Cegueira**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

SBIZERA, Carmem Lúcia Giacomeli Aoki. DENDASCK, Carla Viana. “**Filosofia e sociologia da educação contemporânea.**” 2019. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/filosofia-e-sociologia>. Acesso: 20 de fevereiro de 2022.

SIMÃO, Livia Matias. **Alteridade no Diálogo e Construção de Conhecimento**. São Paulo: Pioneira, 2018.

SIX, Jean François. **A Dinâmica da Mediação**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SOUSA, Adriano Amaro de. **Território e Identidade: elementos para a identidade territorial**. 2016. Disponível em: <https://revista.fct.unesp.br/index.php/cpg/article/download/7436/5494/0>. Acesso em: 16 de fevereiro de 2022.

WARAT, Luis. **Surfando na Pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis. Boiteux, 2004.
Vasconcelos, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2018.

Como citar este artigo (Formato ABNT):

PARISI, Denise Antonia Lentini; JACCHIERI, Mayra Lucia Araujo. O Processo Dialógico na Mediação. **Id on Line Rev. Psic.**, Agosto/2022, vol.16, n.62, p. 79-91, ISSN: 1981-1179.

Recebido: 24/05/2022;

Aceito 27/06/2022;

Publicado em: 05/08/2022