

MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: A PRODUÇÃO DIALÓGICA PARA UMA CULTURA DE PAZ

CONSENSUS CONFLICT SOLUTION METHODS: A DIALOGICAL PRODUCTION FOR A CULTURE OF PEACE

Kátia Marly Leite Mendonça*
Diana Coeli Paes de Moraes**

Resumo: Os métodos consensuais de solução de conflitos através do diálogo é como se efetiva tecnicamente a mediação e conciliação de um conflito na construção de uma sociedade sem violência. Mas o diálogo estabelecido nem sempre é a relação dialógica estudada por Freire e Buber. Para Freire, não existe diálogo entre oprimidos e opressores. Para Buber, deve existir uma abertura para o outro, que é o meu próximo constituindo-se numa relação EU-TU. O objetivo deste artigo é compreender a relação dialógica estabelecida nos métodos consensuais de solução de conflitos. A metodologia é a pesquisa bibliográfica. A mediação através do diálogo construtivo é o instrumento mais adequado para resolver as questões na concepção de uma cultura de paz. A paz obtida pelas sessões de mediação de conflitos, na maioria, constitui-se no diálogo técnico que objetiva chegar a uma decisão conjunta.

Palavras-chave: solução de conflito; violência; paz; diálogo.

Abstract: The consensual methods of conflict resolution through dialogue are how the mediation and conciliation of a conflict in the construction of a society without violence is technically effective. But the established dialogue is not always the dialogical relationship studied by Freire and Buber. For Freire, there is no dialogue between oppressed and oppressors. For Buber there must be an opening to the other that is my neighbor constituting an EU-TU relationship. The objective of this article is to understand the dialogic relationship established in the consensual methods of conflict resolution. The methodology's bibliographic research. Mediation through the constructive dialogue is the most appropriate instrument for solving issues in the design of a culture of peace. The peace obtained by the mediation sessions, for the most part, is a calculation of interests. The dialogue is the coach that aims to reach a joint decision.

Keywords: conflict resolution; violence; peace; dialogue.

* Pós-Doutorado em Ética pela Universidade Pontifícia Comillas. Professora Titular da Universidade Federal do Pará – UFPA. Bolsista de Produtividade do CNPq. E-mail: guadalupelourdes@hotmail.com

** Mestra em Psicologia Social pela Universidade Federal do Pará – UFPA. Certificada: Mediação de Conflitos – Conselho Nacional de Justiça – CNJ/2016. Mediadora Voluntária do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC – Tribunal de Justiça do Estado do Pará – TJPA. Técnica do Governo do Estado/PA. E-mail: moraesdiana511@gmail.com

Introdução

A mediação e conciliação como métodos consensuais é uma tendência mundial. No Brasil, os métodos consensuais de solução de conflitos são definidos pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ. A mediação e conciliação oferecem o empoderamento ao cidadão na produção de uma cultura de paz entre as partes mediadas por uma terceira pessoa com formação técnica pelo CNJ. As partes de um (pré) processo são auxiliados por mediadores que constroem um acordo interessante a ambos, contribuindo para pacificação social através da diminuição da violência na sociedade por meio da construção dialogal. O objetivo deste artigo é compreender a relação dialógica estabelecida nos métodos consensuais de solução de conflitos. Acredita-se que o diálogo é a melhor forma para um eficaz entendimento entre os homens e o estabelecimento de uma cultura de paz. A pesquisa é bibliográfica e serão utilizados estudiosos como Bauman, Buber, Freire, Mendonça e Ricouer.

Desenvolvimento

A mediação e conciliação como métodos consensuais de solução de conflitos norteadas pela informalidade é uma tendência mundial contemporânea. São técnicas assim definidas pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ:

A **Mediação** é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o problema. Em regra, é utilizada em conflitos multidimensionais, ou complexos. A Mediação é um procedimento estruturado, não tem um prazo definido, e pode terminar ou não em acordo, pois as partes têm autonomia para buscar soluções que compatibilizem seus interesses e necessidades. A **Conciliação** é um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial. É um processo consensual breve, que busca uma efetiva harmonização social e a restauração, dentro dos limites possíveis, da relação social das partes (<<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>>).

Dão à sociedade o acesso e o empoderamento na produção de uma cultura de paz¹ através do diálogo entre as partes interessadas num acordo mediado por um terceiro sob gestão da justiça pública, oportunizando a diminuição da violência na sociedade.

Usualmente nossa interpretação da violência converge para uma perspectiva limitada a atos contra a integridade física do homem. A adoção deste sentido restrito de violência nos impede de estabelecer uma reflexão sobre a sua vinculação com a ética presente nas esferas do interindividual, do cultural, do social e do político. Esse nexos entre ética e análise da violência só pode ser estabelecido se começarmos por perceber a violência como um processo com diversas facetas: simbólicas, psicológicas, físicas etc. (MENDONÇA, 2003, p.117).

Através do diálogo é como se efetiva a mediação e conciliação de um conflito na construção de uma sociedade sem violência, no seu sentido amplo. Construída na base do diálogo, as técnicas utilizadas transformam o paradigma do litígio em consenso. O diálogo é a melhor forma para um eficaz entendimento entre os homens, e como consequência, a alteridade colabora para a elevação da autoestima e respeito à pessoa que se manifesta de um mal sofrido. Conforme Ricoeur (1988, p. 11), “o mal é sinônimo de violência; diminuí-la no mundo, pela ação ética e política, é diminuir o mal” (RICOEUR, 1988, p.11). Sobre o mal:

(...) a surpreendente variedade de suas causas: adversidade de natureza física, doenças e enfermidades do corpo e do espírito, aflição produzida pela morte de entes queridos, perspectiva assustadora de mortalidade própria, sentimento de indignidade pessoal etc.; em oposição à acusação que denuncia um desvio moral, o sofrimento caracteriza-se como puro contrário do prazer, como não prazer, isto é, como diminuição de nossa integridade física, psíquica e espiritual. A representação, enfim e sobretudo, o sofrimento opõe a lamentação, pois se a falta (o erro) faz o homem culpado, o sofrimento o faz vítima (RICOEUR, 1986, p. 24).

A chance de diminuir o mal através de um acordo é no momento que acontece o encontro pelo diálogo. Mas para Freire, “o diálogo não é possível entre oprimidos e opressores”, considerando que há uma assimetria entre os envolvidos.

A prática do diálogo viabiliza a vivência democrática na qual cada pessoa tem o direito de se expressar, de ser ouvido e de intervir de forma crítica e consciente na realidade, pois só no diálogo é possível a práxis crítica (NETO; BARBOSA, 2010, s/p).

O diálogo é uma vivência democrática que dá a oportunidade de expressão aos envolvidos, transformando homem e sociedade, pois abre a consciência para o mundo em suas diversas dimensões, provocando mudanças quando se torna prática. “Não há palavra verdadeira que não seja práxis” (FREIRE, 1987, p. 77); nessa alteridade, os que estão na situação de

oprimidos buscam recuperar a sua humanidade. “Somente os oprimidos, libertando-se, podem libertar os opressores” (1987, p. 24). Ou seja, ambos encontrariam a sua liberdade para dialogar e buscar um verdadeiro acordo.

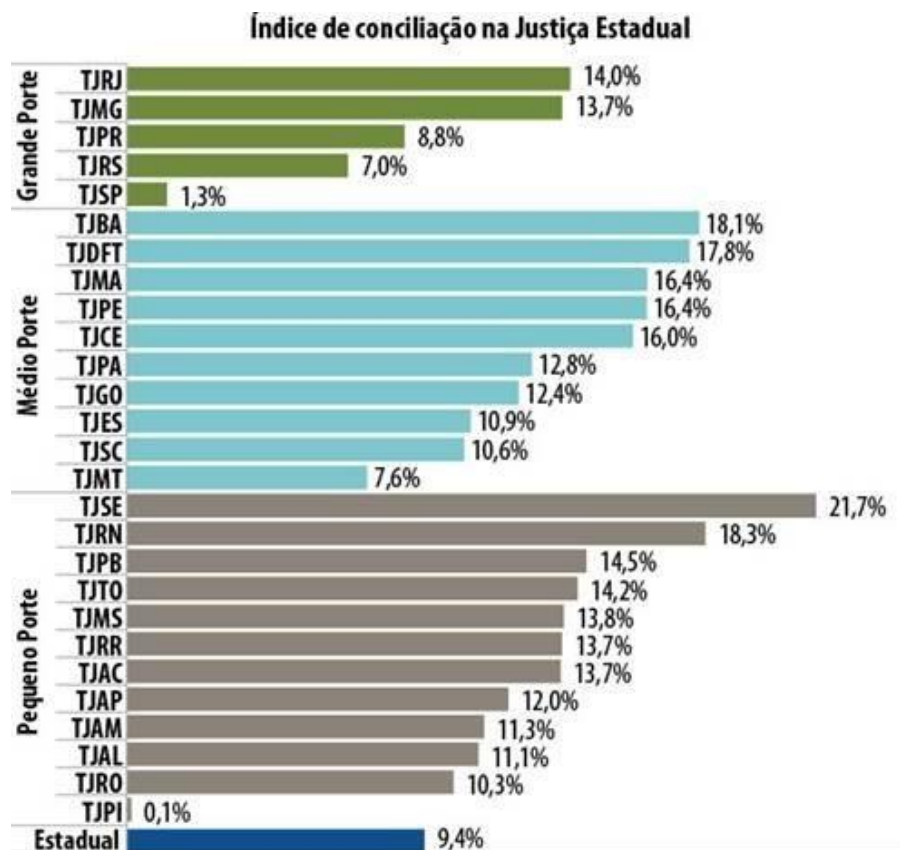
A alteração da consciência por meio do diálogo valoriza o sujeito em sua totalidade: corpo, condição de vida e subjetividade. A palavra trocada em situação de diálogo permite a abertura para o outro.

A palavra é mais que um instrumento, é origem da comunicação, é essencialmente diálogo. A palavra abre a consciência para o mundo comum das consciências, em diálogo (FREIRE, 1982, p. 13).

A comunicação entre partes partilhando os seus interesses pelo diálogo abre caminho para a participação responsável do homem nos espaços e processos democráticos da sociedade. O diálogo implica reconhecimento do outro, através do respeito a sua dignidade, o que só é possível entre pessoas.

A comunicação proporcionada dentro de uma sessão de mediação ou negociação de conflitos descortina novos horizontes, quando uma solicitação que reclama, reivindica, acusa, pode estabelecer acordos para uma nova realidade. Os acordos firmados pelo processo de mediação e conciliação vêm crescendo, o que comprova a receptividade e credibilidade da sociedade.

De acordo com o CNJ, “Relatório Justiça em Números” traz o índice (ano-base 2015) de homologação de acordos apresentado pelos tribunais brasileiros e revela o envolvimento e o investimento das cortes na efetivação da Política Nacional de Tratamento de Conflitos” (BRASIL, 2010).² É crescente e significativa a quantidade de processos resolvidos por conciliações ou mediações na justiça brasileira. O índice médio das decisões e sentenças é de 11%. A Justiça do Trabalho destaca-se nesse mérito devido à dinâmica processual.



Fonte: BRASIL. CNJ (2016).

O diálogo se realiza na expectativa de um entendimento bilateral que possibilita um acordo ao se abrir para uma relação de responsabilidade. Se a sessão não viabilizar um acordo, poderá minimizar o mal estabelecido, colaborando para uma sociedade de paz. “Tal violência contra o humano e a sua humanidade, se não tiver seu fim no diálogo, será minimizada por ele” (NETO; BARBOSA, 2005, p. 10). O conciliador, utilizando técnicas adequadas àquele evento, pode facilitar a possibilidade ideal de um diálogo autêntico, com reciprocidade e responsabilidade.

Conheço três espécies de diálogos: o autêntico, não importa se falado ou silencioso, onde cada um dos participantes tem de fato o outro ou os outros na sua presença ou no seu modo de ser e a eles se volta com a intenção de estabelecer entre si próprio uma reciprocidade viva; o diálogo técnico, que é movido unicamente pela necessidade de um entendimento objetivo; o monólogo disfarçado de diálogo, onde dois ou mais homens reunidos num local falam cada um consigo mesmo. Por caminhos tortuosos estranhamente entrelaçados e creem ter escapado, contudo, ao tormento de ter que contar apenas com os seus próprios recursos (BUBER, 1982, p. 54).

A comunicação estabelecida entre as partes nem sempre é fácil, mas sem esse diálogo não se tem a expectativa de um possível acordo. O trabalho

de mediação e negociação abre espaço para um processo de interação entre as partes através do diálogo, a princípio um diálogo técnico, que tem como objetivo “chegar a uma decisão conjunta. A comunicação nunca é fácil, mesmo entre pessoas que têm um imenso histórico de valores e experiências compartilhadas” (URY et al., 1985, p. 30).

As disputas deverão ser abordadas pela oralidade de um terceiro, mediador ou conciliador, que expõe as regras de uma mediação e conciliação de um conflito. Depois, a verbalização prossegue com o requerente, que expõe o que levou àquele conflito. E a seguir; o requerido expõe o seu ponto de vista. E, assim, a alteridade por conta de um diálogo pacífico tenta chegar a um acordo concensioso, em que não tem ganhador nem perdedor, no qual um escuta o outro para compreender a sua perspectiva.

A palavra do mediador sempre deve acompanhar o tom educativo como uma possível saída para a compreensão e superação do mal instalado, o mal no seu sentido amplo. Dentro dessa realidade, considera-se que “o desafio à educação hoje é recuperar o sentido da vida” (MENDONÇA, 2009). Com um olhar à vida que ambos (partes envolvidas) já compartilharam, o mediador dirige-se às partes expondo aspectos que envolvam uma linguagem positiva e compreensível na perspectiva da construção de um novo sentido na relação estabelecida entre as partes, como, também, que ambos os envolvidos se tornem multiplicadores dos conceitos da experiência vivenciada.

Nesse tempo, sob a expectativa da cultura de paz, incluem-se técnicas de mediação e conciliação de conflitos como uma nova tecnologia social de impacto do novo à altura do seu tempo, consolidando uma prática transformadora com compromisso de integração social.

Os métodos consensuais de solução de conflitos já constam em lei específica no Brasil. E já há algum tempo vêm sendo implementadas em alguns países diferentes alternativas de pacificação, como na Argentina, França, Canadá, Portugal, Espanha, Inglaterra e Estados Unidos O que torna importante para o jurisdicionado e ao Poder Judiciário.

Com a globalização e o acesso a outras culturas, a mediação ganhou destaque devido à sua eficácia, celeridade e custo significadamente mais baixo que a via judicial, tornando-se, então, uma técnica de simples exportabilidade. Assim, espalhou-se para diversos países como: Canadá, França, Argentina, Portugal, Espanha e Inglaterra, o

que a fez tomar diferentes formas e procedimentos, pois ela pode ser moldada de acordo com o contexto econômico, social e jurídico de cada país (LIMA; ALMEIDA, 2011, s/p).

A sociedade brasileira contemporânea, por sua vez, acompanha as grandes transformações e busca dirimir consideráveis diferenças e adversidades entre as pessoas da sua realidade. A princípio, através do diálogo para a pacificação da controvérsia.

Ao poder público, oferece a opção de diminuir a quantidade de processos na justiça e desonerar os cofres públicos, ocasionando uma maior efetividade dos tribunais.

Na busca de uma sociedade sem violência construída na base do diálogo com harmonia e legitimidade sem sobrecarga de processos com muitos litígios a ser dirimidos dentro da Justiça Pública, surgem meios alternativos céleres com solução plausível de conflitos. Soluções que têm o diálogo como instrumento e a pacificação como inspiração onde emana do cidadão o poder de decisão. O cidadão terá a sensação de protagonismo e justiça, resultado do diálogo consensual no lugar da divergência.

A perda de sentido da sociedade moderna acarretou uma ruptura nos valores de difícil recuperação. Temos então uma sociedade totalmente voltada para a tecnologia e para o mercado e que se olvida dos mais elementares laços do inter-humano. Estamos diante de um mundo que oscila entre, de um lado, o cepticismo indiferente e, de outro lado, fundamentalismos religiosos promotores da união de grupos em torno dos sentimentos e ódio e de rejeição por um inimigo comum. Perdidos os laços de solidariedade que garantem a vida, a modernidade enquanto processo conferiu supremacia ao que se pode designar por ética da sobrevivência (MENDONÇA, 2009, p. 46).

Mendonça (2009) chama de “empobrecimento da vida moderna”, onde há a perda de valores e de princípios da sociedade contemporânea pautados na moral e nos bons costumes. As relações são banalizadas e efêmeras. A solidariedade se perde na velocidade do cotidiano, mas pode ser pensada e gerida através do diálogo. A regressão do homem em sua eticidade na progressividade da sociedade dita tecnológica pode ser revertida através da interação transformadora entre as pessoas que permita o bem para a humanidade.

O desafio é como podemos tecer relações que ultrapassem o vazio ético no qual vivemos, para utilizar a expressão de Hans Jonas (1990). Como podemos construir uma cultura voltada para diálogo e a

solidariedade, a solidariedade com a face da compaixão, sem a qual a humanidade parece estar com os dias contados? (MENDONÇA, 2009, p. 56).

Os efeitos dessa cultura a uma camada mais numerosa da sociedade compõem uma identidade de pessoas de outra identidade, um conjunto definido por uma sociedade líquida, ou seja, com vínculos obsoletos que não garantem permanência, formando relacionamentos humanos descartáveis, cada vez mais curtos, conforme Bauman (2004).

Na tendência de diminuir a ideia de justiça como um sistema burocrático, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, por meio da Resolução 125/2010, cria os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Soluções de Conflitos – NUPEMECs e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos – CEJUSCs, com o fim de fomentar a prática da conciliação e colaborar para a pacificação social.

A paz é o sonho de todo o cidadão integrante de uma sociedade que respeita o limite dos outros. A pacificação social respeita as leis e o cidadão, combatendo os conflitos sociais existentes e proporcionando os meios alternativos de resolução de conflitos.

A justiça restaurativa³ é de fundamental relevância para a paz social. Através de técnicas adequadas, busca solucionar conflitos das partes envolvidas, conscientizando a comunidade que a paz é a integrante que toda a sociedade almeja, respeitando o seu limite e os limites dos outros, promovendo o entendimento e a pacificação social através do processo de democratização ao acesso à justiça.

A prática do diálogo viabiliza a vivência democrática na qual cada pessoa tem o direito de se expressar, de ser ouvido e de intervir de forma crítica e consciente da realidade, pois só o diálogo é possível à práxis crítica (NETO; BARBOSA, 2005, p. 10).

O mediador do processo tem o papel de mediar o conflito existente, sendo neutro e imparcial e facilitando o diálogo entre as partes. Neutro porque não dará nenhuma decisão, pois as partes decidirão a pendência, e imparcial porque não agirá a favor de um ou de outro.

Atualmente existem três escolas clássicas para orientar diferentes formas de se trabalhar com mediação: Modelo Tradicional-Linear de Haward, o Modelo Transformático de Bush e Folger e o Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb (LIMA; ALMEIDA, 2013, s/p).

Através da mediação, as partes entendem a origem do conflito para resolvê-lo sem a necessidade de um custoso e desgastante processo judicial, melhorando a qualidade de vida das pessoas envolvidas. O diálogo é o meio utilizado para a pacificação do conflito, sendo as decisões tomadas pelas partes, duradoras, e porque elas decidiram assim, ambas saem ganhando. Já a decisão do poder judicial emanada por um juiz sempre terá um ganhador e um perdedor.

O campo da chamada 'Resolução Apropriada de Disputas' (ou RADs) inclui uma série de métodos capazes de solucionar conflitos. Tais métodos oferecem, de acordo com suas respectivas peculiaridades, opções para se chegar a um consenso, a um entendimento provisório, à paz ou apenas a um acordo – dependendo do propósito para o qual o processo de resolução de disputas foi concebido ou 'desenhado' (BRASIL, 2015, p. 17).

Os estágios de conciliação de conflitos dirigem-se à resolução de questões pendentes de forma parcial ou total. São utilizadas ferramentas para provocar mudanças e se chegar a um consenso. Nessa oportunidade, depois do mediador se valer de muitos instrumentos, as partes podem parecer inconciliáveis. O mais importante é o mediador mostrar a positividade da tentativa desse acordo, pois ele não é a única alternativa possível dentro da conciliação de conflitos.

A relação dialógica estudada por Buber não é a que frequentemente existe nas sessões de mediação e conciliação de conflitos, a princípio, uma vez que existe uma assimetria entre as partes e o mediador, em que se constitui uma conexão tríade, que caracteriza uma relação dialógica usualmente conhecida pelo senso comum, na qual as partes tentam um ajuste de seus interesses e não reconhecem o outro como o meu próximo.

Na relação dialógica buberiana, o importante é: "em hipótese alguma o outro pode ser um objeto" (BUBER, 1974, p. LV); se isso acontecer, o Tu da relação torna-se o Isso, um propósito realizável, ou seja, a relação transforma-se em um jogo de interesses úteis para aquela ocasião, que subjuga as partes envolvidas. Não que se dispense essa oportunidade para alcançar o acordo, mas "aquele que vive só com o Isso não é homem e uma relação de proximidade que une interesses é fundamental, mas que une os semelhantes é o ideal" (BUBER, 1974, p. LIV). Dito isso, o diálogo, conforme o estudado por

Buber, pode se concretizar quando dessa relação, numa fração de segundo, surge uma abertura para o outro que é o meu próximo e torna-se o Tu. Assim, existe o encontro e de repente as barreiras são quebradas, e o que antes era uma construção de um acordo de coisas negociáveis, constitui-se num diálogo de relação EU-TU.

Para realizar plenamente o seu Eu o homem precisa entrar em relação dialógica com o mundo, ele precisa dizer Tu ao outro e este dizer – Tu só se fez com a totalidade do ser. É preciso perceber e aceitar o outro “na sua totalidade, na sua unidade e na sua unicidade”. É preciso que ele se torne presença para mim. O diálogo genuíno só se da em clima de reciprocidade quando o indivíduo experiencia a relação também “do lado do outro”, sem contudo abdicar a especificidade própria (BUBER, 1982, p. 8-9).

As técnicas de conciliação de conflitos podem ser utilizadas em qualquer área das relações humanas em que seja instalado um conflito. Instaurado o diálogo, pode-se chegar ao ‘sim’ baseado em acordos sensatos sem prejudicar o relacionamento entre as partes. A necessidade do perdão como resposta aos sofrimentos e danos, muitas vezes presentes nas questões ocultas, requer sensibilidade do mediador na análise e condução, a fim de identificar a matéria a respeito do perdão. “O perdão é importante tanto para a saúde quanto para a felicidade” (LUSKIN, 2002, p. 89).

Para Freire (1980), o homem como ser eminentemente social (re) constrói a sua condição humana na relação dialógica com o outro. A alteridade dialógica permite o existir do outro. Nessa relação, permite-se criar uma nova realidade relacional para as partes envolvidas em situação de conflito. “Viabiliza-se o encontro verdadeiro de sujeitos para refletir sobre o mundo, sobre o que sabem e o que não sabem” (NETO; BARBOSA, 2005, p. 9).

Conclusão

Uma relação sem violência é construída na base do diálogo. O que constitui a proposta de paz das técnicas de solução de conflitos. O encontro provocado pelo diálogo resgata a existência da relação com o outro. O ideal para a sociedade seria chegar-se ao autêntico diálogo buberiano, que é efetivado por meio do Eu-Tu crucial para a existência humana, mas na maioria das vezes experimenta-se a relação Eu-Iso, que coisifica o ser humano.

O modelo de mediação trabalha com sucesso o conflito em diversos aspectos: emocional, afetivo, financeiro, psicológico e o legal. Utilizando a mediação nas diversas áreas sociais: na relação pais e filhos, relação de casal, entre vizinhos, colegas de trabalho, na relação de consumo, entre pessoas de comunidade, no trânsito, entre agentes públicos e sociedade, entre outras. E é a mediação, através do diálogo construtivo, que se torna o instrumento mais adequado para resolver as questões e instalar a pacificação social baseada na concepção de uma “cultura de paz”.

Por enquanto, a paz obtida pelas sessões de mediação de conflitos, na maioria, constitui-se num cálculo de interesses. O ideal é a dialógica de Buber, que não se constitui apenas num relacionamento entre as partes, ela é um comportamento de reconhecimento e reciprocidade um com o outro. O diálogo estabelecido numa mediação e conciliação de conflitos é, a princípio, o diálogo técnico, que tem como objetivo “chegar a uma decisão conjunta”. A comunicação nunca é fácil (BUBER, 1982).

Constituir a verdadeira paz através do restabelecimento da interação humana, não sob o domínio de uma parte sobre as demais, promove o equilíbrio da pluralidade indispensável para a paz, eis o ideal.

Referências bibliográficas

- BAUMAN, Zigmunt. *Amor Líquido: sobre as fragilidades dos laços humanos*. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016_162839.pdf>.
- _____. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números*. 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/83676-relatorio-justica-em-numeros-traz-indice-de-conciliacao-pela-1-vez>>.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça; AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*. 5. ed. Brasília/DF: CNJ, 2015.
- BUBER, Martin. *Eu e Tu*. São Paulo: Ed. Moraes, 1974.
- _____. *Do diálogo e do dialógico*. São Paulo: Ed. Perspectiva, 1982.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1995.
- FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido – 30 anos depois*. In: FREIRE, A. A. F. *Pedagogia dos Sonhos Possíveis*. São Paulo: Unesp, 2001.
- _____. *Educação como prática da liberdade*. 10. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1980.
- FREIRE, P. *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982.
- FREIRE, Paulo. *Pedagogia do Oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- LIMA, Fernanda; ALMEIDA, Maurício. *Solução de Conflitos – Mediação é instrumento eficaz na democratização do acesso à justiça*. *Revista Consultor Jurídico*, 2003. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/conjur>>. Acesso em: 2017.

- LUSKIN, Dr. Fred. *O Poder do Perdão*. São Paulo: Ed. Novo Paradigma, 2002.
- MENDONÇA, Kátia. Deus e Diabos nos detalhes: a ética em Buber e Adorno. *Lua Nova*, n. 60, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ln/n60/a07n60.pdf>>.
- MENDONÇA, K. M. L. Entre a dor e a esperança: educação para o diálogo em Martin Buber. 2009. Disponível em: <<http://www.fafich.ufmg.br/~memorandum/a17/mendonca01.pdf>>.
- _____. ANTROPOSMODERNO: Sabias palavras de un conflito. 2015. Disponível em: <http://www.academia.edu/15402242/S%C3%81BIAS_PALAVRAS_DE_UM_C>.
- _____. Ética e Política no Pensamento de Buber e Gandhi. In: 3º ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CIÊNCIA POLÍTICA. DEMOCRACIA E JUSTIÇA SOCIAL. 2002. Niterói: ABCP, 2002.
- MORAES, D.; MACHADO, H. A Ouvidoria pública e o valor do diálogo. 2009. Disponível em: <<http://www.sead.pa.gov.br/sites/default/files/aouvidoriapublicaeeovalordodialogo.pdf>>.
- NETO, João; BARBOSA, Rafael. O diálogo como fundamento da educação intercultural: contribuições de Paulo Freire e Martin Buber. In: V COLÓQUIO INTERNACIONAL PAULO FREIRE, 2005. Recife, 19 a 22 de setembro 2005.
- RICOEUR, Paul. *O mal*. Campinas: Papirus Editora, 1988.
- URY, W.; BRUCE, P.; FISHER, R. *Como Chegar ao Sim – A Negociação de Acordos sem Concessões*. Minas Gerais: Ed. Solomon, 2014.

Notas

¹ Pacificar, de acordo com o *Dicionário Aurélio*, significa: “Restabelecer a paz a” (1995, p. 473). “O espírito [da Soka Gakkai] de valorizar cada indivíduo é enriquecido por mais uma perspectiva: a convicção de que cada pessoa, independentemente de seu caminho de vida ou de sua condição atual, tem a capacidade de iluminar o local onde se encontra no momento” (Fragmento da proposta de paz de 2016, Respeito universal pela dignidade humana: o grande caminho da paz, do presidente da SGI, dr. Daisaku Ikeda. Disponível em: <<http://www.culturadepaz.org.br/>>).

² Resolução 125/10, art. 1º: Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

³ Conhecida como uma técnica de solução de conflitos que prima pela criatividade e sensibilidade na escuta das vítimas e dos ofensores, a prática tem iniciativas cada vez mais diversificadas e já coleciona resultados positivos. (Disponível em: <<https://sergioliveiradesouza.jusbrasil.com.br/artigos/153407819/justica-restaurativa-o-que-e-e-como-funciona>>).

Recebido em: 20/4/2017

Aprovado para publicação em: 2/10/2017