

Mediação de Conflitos: uma Interface com a Psicologia Humanista

Glen Rigo da Silva¹
Mauro Gaglietti²

Resumo

A mediação de conflitos vem sendo cada vez mais utilizada como novo paradigma no que se refere à resolução de conflitos, socioeducação e emancipação social. Frente aos desafios teóricos e técnicos a mediação tende a se aproximar de outras áreas do conhecimento humano para desenvolver seus conceitos e suas técnicas, como por exemplo a Psicologia. O presente artigo, através de uma revisão bibliográfica, pretende provocar a reflexão de quais as possibilidades de interfaces de valores, conceitos e técnicas podem ser construídos entre a mediação de conflitos e a Psicologia Humanista e sensibilizar pesquisadores a desenvolver mais estudos a cerca deste tema, pois se demonstra espantoso a escassez de pesquisas envolvendo Psicologia Humanista e mediação de conflitos apesar de suas proximidades ideológicas.

Palavras-chave: Mediação de Conflitos. Mediador. Psicologia Humanista. Conflitos Interpessoais.

Mediation of Conflicts: an Interface with the Humanist Psychology

Abstract

Conflict mediation is being increasingly used as a new paradigm regarding to conflict resolution, social-education and social emancipation. Faced with the theoretical and technical challenges the mediation tends to approach other fields of human knowledge to develop their concepts and techniques, such as Psychology. This article, by a bibliographic revision method, aims to provoke reflection on what the possibilities of interfaces of values, concepts and techniques can be built between conflict mediation and Humanistic Psychology and sensitize researchers to develop more studies about this subject, because it demonstrates the remarkable lack of research concerning Humanistic Psychology and conflict mediation despite its ideological closeness.

Key-words: Conflict Mediation. Mediator. Humanistic Psychology. Interpersonal Conflict.

Passamos por um período bastante dinâmico, onde os valores estão em constante discussão, à procura de caminhos que possam levar ser humano à sua liberdade, sua saúde plena e sua harmonia com o meio social onde vive. Os paradigmas de justiça, educação, segurança e saúde vigentes são cada vez mais considerados obsoletos.

No que diz respeito ao paradigma de justiça, a mediação de conflitos vem cada vez mais sendo utilizada como fio condutor não só para a resolução pacífica de conflitos interpessoais, mas também com a pretensão de promover a cidadania, a aprendizagem, socioeducação na busca de uma cultura de paz e solidariedade, além de trazer a

Justiça para mais perto dos cidadãos e das comunidades, tornando-a mais participativa, envolvendo as pessoas mediadas na busca por decisões e possibilidades e não mais uma sentença imposta verticalmente por alguém distante da situação de injustiça.

Pretende-se neste artigo provocar, através do método de revisão bibliográfica, a reflexão de que possíveis interfaces a Psicologia Humanista possui, no que tange seus valores, sua ideologia, com o paradigma da mediação de conflitos, e de que forma a Psicologia Humanista pode contribuir no sentido técnico. Não sendo este um trabalho rigidamente conclusivo, pretende também sensibilizar

1 Psicólogo formado pela Faculdade Meridional – IMED, Passo Fundo – RS. E-mail: glen.rsilva@gmail.com

2 Doutor em História pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC RS); Mestre em Ciência Política pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); Graduado em Licenciatura Plena em História pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). E-mail: maurogaglietti@bol.com.br

pesquisadores para que mais estudos se desenvolvam aproximando estas duas áreas.

Uma crítica ao sistema tradicional de resolução de conflitos

A visão que temos em relação ao conceito de conflito está associado em todos nós, com coisas negativas, precisamente pela ameaça de fazer-nos perder o equilíbrio entre todas as nossas racionalidades, que se encontram pobremente coerentes, o suficiente para que nos pareça que tudo é estável e sólido em nossas vidas. De acordo com Vezzulla (2001a) aparece de forma geral nas pessoas um claro alerta de perigo próximo, do qual têm de se defender. A nossa tendência natural, como seres humanos, é a de assimilar os outros segundo a nossa realidade. Usamos nossos próprios parâmetros para entender ou não as condutas dos outros, seus pensamentos e reclamações. Assim julgamos, damos soluções e aconselhamentos sem sair de nossa realidade (Vezzulla, 2004).

A justiça é representada com uma venda de olhos; não deve enxergar quem é julgado. Esse símbolo da Justiça é utilizado para informar que é aplicada a todos por igual, sustenta a democracia e a eliminação dos privilégios (supondo que isso realmente seja possível). De acordo com Muller & cols. (2007) jurisdicionada a situação, na qual é necessário desenvolver uma racionalidade, o que aflora é uma luta pela razão, quando o substrato do conflito é em geral emocional. Como a organização judicial baseia-se em causas, em litígios, desatende as diferenças, igualando e fazendo desnecessário o reconhecimento das pessoas envolvidas nessas causas ou litígios. Basta dizer que o maior contato dos juizes é com os advogados das partes e menor com as partes em si (Vezzulla, 2001b).

Partimos da premissa de Vezzulla (2001a) que considera o conflito como a ruptura da harmonia existente num relacionamento, a expressão de uma subversão dos papéis estabelecidos no relacionamento em forma contratual, tácita ou explicitamente. Tanto no descumprimento de um contrato quanto em um roubo, somos desconsiderados, desrespeitados. Não foi tomada em conta a nossa existência. Como poderia realizar-se uma boa negociação direta entre duas pessoas que estão se negando a existência, o ser, uma à outra?

Na contemporaneidade tem se percebido que modo vigente de “resolução” de conflitos se apresenta gritantemente ineficaz, seja na vida cotidiana, seja no sistema judicial. Se até o momento a imposição das decisões governamentais e a ordem social conseguiram-se pela ação repressiva, a nova configuração social e a reivindicação dos direitos tornaram necessária a introdução da negociação para evitar enfrentamentos de consequências imprevisíveis (Vezzulla, 2004).

Warat (2004) afirma que os conflitos profundos encontram-se âmago, no interior das pessoas, propondo assim que é preciso procurar acordos interiorizados, “uma linguagem usada como estratégia, de tal modo que os corações em conflito possam ser tocados”. Egger (2010) enfatiza que a única saída de um modelo de exclusão global é o diálogo, não existe outro caminho para recorrer. Os problemas de uma comunidade não se resolvem com balas, se

resolvem mediando, e o diálogo é o único que pode dar o sentido para uma comunidade (EGGER, 2010).

A Mediação de Conflitos como novo paradigma

De acordo com Warat (1998) a estratégia mediadora pode ser implementada em várias instancias, como na psicoterapia, na pedagogia, nos conflitos policiais, familiares, de vizinhança, institucionais e comunitários em seus vários tipos. Em 2006 Vezzulla conceitua a mediação como constituída de uma técnica não adversarial de resolução de conflitos, em que um profissional devidamente preparado auxilia as partes a encontrarem seus verdadeiros interesses e a preservá-los em um acordo criativo, em que ambas ganham. Para Warat (2004) a mediação também é uma possibilidade de que a pessoa tenha o direito a dizer o que se passa em sua vida, ou uma procura do próprio ponto de equilíbrio com os outros. Possibilita um salto qualitativo para superar a condição jurídica da modernidade, baseada no litígio e apoiada em um objetivo idealizado e fictício de descobrir a verdade, que não é outra coisa senão a implementação da cientificidade como argumento reconciliador (Alberton, 2009 citado por Oliveira & Ramires, 2011).

A mediação como um encontro consigo mesmo é uma possibilidade de sentir com o outro (Warat, 2004). Porém Dias (2010) ressalta que não existe um conceito único desta prática. Segundo Sales (2004), a mediação é um processo complexo em que delimitar seus principais objetivos torna-se difícil, pois ultrapassa a solução de conflitos, sendo capaz de prevenir os mesmos. Egger (2010) afirma que se pode dizer que já existe uma “Mediação à brasileira”, com perfil próprio, produto da enorme diversidade e criatividade de nossa cultura.

Segundo Silva & cols. (2010) a mediação formal “(re)nasceu” na década de 70 afirmando-se em vários âmbitos sociais, formando uma diversidade de concepções e modelos de mediação. Segundo a autora, podemos identificar alguns modelos mais orientados para a co-construção e para o reconhecimento da individualidade e da autonomia de cada um, partindo das suas perspectivas para as reconceitualizar no jogo comunicacional (modelo hermenêutico), outros modelos mais orientados para a transformação social, através de uma consciência crítica – e de uma determinação no sentido da emancipação relativamente a condicionamentos sociais – e do reconhecimento e capacitação de todos e de cada um (modelo transformativo) (Silva & cols., 2010).

Estes conceitos parecem no mínimo estranhos quando se tenta introduzi-los na cultura ocidental, uma sociedade acostumada a trabalhar exclusivamente os aspectos formais dos conflitos, a ocultar as reais intenções dos negociadores e menosprezar a emergência das emoções (Vezzulla, 2001a). De acordo com Silva *et al.* (2010) a mediação é muito mais do que uma técnica alternativa de resolução de conflitos, constituindo-se como um modelo promotor de emancipação social. E segundo Warat (2004) a mediação é um paradigma que vai muito além da simples tentativa de resolução de um determinado conflito, mas antes um meio para a construção de uma cultura de paz, conforme suas palavras a seguir: *O programa de mediação e sensibilidade pretende que o mediador ajude as partes a desdramatizar seus conflitos, que os transformem para que só restem os sentimentos que acrescentem algo de bom à sua*

vitalidade interior. Esse programa não é uma técnica, nem uma filosofia ao modo tradicional; ele é uma forma de ver a vida que encontra sentido da mesma, unicamente, vivendo-a. Falo da mediação como uma forma de cultura, um determinante de uma forma de vida.

De acordo com Campos (2008) contribuem dois diferentes tipos de argumentos para essa mudança de paradigma: a) os que decorrem da chamada crise da justiça, remetendo para problemas de quantidade e morosidade dos processos judiciais - problema que a mediação de conflitos ajudaria a resolver; e, b) os que decorrem da qualidade da justiça, ou seja, de todas as posturas que criticamente têm sublinhado a frequente iniquidade, desrazoabilidade e mesmo, por vezes, a injustiça da justiça, ou, dito de outro modo, a procura e legitimação de soluções mais adequadas a certo tipo de problemas, o que nem sempre passa por uma estrita aplicação da lei. Em relação à tradicional prática forense, mediar um conflito é mais rápido, econômico e direto (Vezzulla, 2001b). Sobretudo, mediar um conflito pode ser um processo mais satisfatório caso as pessoas pactuem suas próprias soluções, alcançando um denominador comum (Ribeiro & Nogueira, 2009).

De acordo com Dias (2010) a mediação aliada ao exercício da cidadania rende frutos como a integração social e o restabelecimento do diálogo entre os sujeitos; a valorização do cidadão e dos aspectos mais específicos que o envolvem, já que é a própria pessoa que toma as decisões (autonomia e protagonismo cidadão); a pacificação dos conflitos com a preservação dos laços sociais, tendo em vista a possibilidade de satisfação mútua; e democratização e acesso à justiça. De acordo com Silva & cols. (2010) a mediação aplicada ao campo da educação, é ainda um meio de educação para a participação das novas gerações na construção da democracia e de educação para a paz.

No que tange os conflitos familiares, a mediação de conflitos pode ser uma forma transformadora de trabalhar com estes conflitos (Oliveira & Ramires, 2011).

De acordo com Oliveira & Ramires (2011) podemos concluir que a mediação de conflitos oferece a oportunidade de discernir as múltiplas dimensões envolvidas em um conflito, por exemplo, distinguir o lado emocional e o lado econômico de uma determinada situação. A mediação de conflitos serve para diminuir o descompasso entre o nível social e psicológico dos papéis e funções e o desequilíbrio econômico e psicológico dos afetos.

Em resumo a cooperação, domínio do procedimento, relacionamento pacífico e positivo, esclarecimento de todos os fatores envolvidos no problema, criatividade na procura de alternativas e satisfação com a solução escolhida são os resultados da mediação (Vezzulla, 2001a). A partir desta dinâmica, o mediador promove o desenvolvimento das habilidades dos participantes por meio de técnicas de reconhecimento mútuo, até produzir-se a solidariedade. Assim as pessoas reunidas discutem suas necessidades, sensibilizando-se por escutar uma a outra até compreender as perspectivas de todos. De acordo com Muller & cols. (2007), para que a sociedade brasileira se aproprie da mediação como recurso não adversarial e complementar à jurisdição e ao uso de mecanismos impostos na solução de conflitos,

mudanças paradigmáticas precisarão penetrar seu processo cultural. Mudanças que estão relacionadas ao processo educativo de compreender os diferentes meios de intermediar relações sociais, amorosas, afetivas.

A concepção positiva do ser humano da Psicologia Humanista

De acordo com Silva & cols. (2004) desde a II Guerra Mundial, a Psicologia consagrou-se à cura de transtornos e reparação de danos, com base num modelo patologizante para a compreensão do comportamento humano, conduzindo a um descompasso entre as fraquezas e forças do ser humano e a uma negligência de conceitos positivos, de que são exemplo a realização, qualidades, virtudes, recursos, satisfação, bem-estar, prazer, felicidade, otimismo, esperança e prosperidade da comunidade, bem como daquilo que faz com que a vida valha a pena ser vivida.

No ano de 2000, Seligman e Czikszentmihalyi publicaram uma edição especial da *American Psychologist*, na qual enfatizaram que a Psicologia não produzia conhecimento suficiente sobre os aspectos virtuosos e as forças pessoais que todos seres humanos possuem (Paludo & Koller, 2007). Nessa importante publicação, apontaram as lacunas presentes nas investigações psicológicas e destacaram a necessidade de pesquisas sobre aspectos positivos como, por exemplo, criatividade, coragem, sabedoria, espiritualidade, felicidade.

Com início na segunda metade do século XX, o movimento da Psicologia Humanista surgiu fazendo uma crítica à Psicanálise e ao Behaviorismo que eram dominantes na época. A crítica da Psicanálise centrava-se na visão pessimista, determinista e psicopatologizante que atribui à teoria de Freud. De acordo com Boainain (2008) a institucionalização e o rápido desenvolvimento e aceitação da Psicologia Humanista coincidiu, no contexto cultural da década de 60, com os anos de acentuado questionamento e mudança nas sociedades ocidentais. Anos de revoltas políticas e de costumes, sobretudo entre a juventude, e em que mais do que nunca a contestação ao Sistema e aos valores estabelecidos esteve na ordem do dia (Boainain, 2008).

De acordo com Rogers (1999) a primeira premissa da Psicologia Humanista é a de que o núcleo da personalidade do ser humano é de natureza fundamentalmente positiva, sendo a base do homem positiva, racional e realista. A Segunda refere-se à capacidade de auto-direção, ou de crescimento de todo o indivíduo. Esta tendência inata de o indivíduo desenvolver as suas capacidades assenta em duas idéias fundamentais: por um lado, a tendência atualizante do organismo em busca dos fins que lhe são próprios; por outro, a pessoa é vista como um sistema aberto, auto-regulável, que avalia a sua experiência e resultados em função das finalidades procuradas, corrigindo posteriormente a sua experiência (Rogers, 1999; Capra, 2006).

A terceira diz respeito à possível alienação do desenvolvimento. Quando assim acontece, o desenvolvimento da pessoa é bloqueado face às finalidades que lhe são propostas no processo de socialização. Como o ego é produto das experiências que ela própria viveu e da interiorização da valorização que os outros fazem de si, a pessoa tende a deixar-se conduzir pelas apreciações dos outros. De

acordo com Mogilka (2005) a criança é integrada por natureza. Sendo assim, é justamente a família, a escola e as demais relações sociais, quando autoritárias ou paternalistas, que vão progressivamente afastando a criança de suas próprias percepções, enfraquecendo a base corporal de referência e fragmentando o eu, ao negar o corpo e as emoções. Esse processo provoca o afastamento da experiência, reduz a autoconfiança e aumenta a dependência em relação aos valores instituídos, uma vez que a criança e o jovem têm enfraquecida a sua relação com a realidade, montando um cenário de domínio do eu.

Para Capra (2006) a Psicologia Humanista se adéqua aos conceitos de novos paradigmas na ciência conceituados por ele como paradigma holístico e sistêmico, que vê os fenômenos de forma relacional e integrada. Esse paradigma critica a maneira que a ciência clássica, que tem como alicerce a física do século XVIII, que reduzia o universo a uma máquina em que tudo poderia ser previsto e controlado de forma matemática e racional, excluindo a importância do observador. De acordo com o autor esse novo paradigma surge quando estes mesmos físicos se defrontam com a realidade subatômica no século XX e percebem que os conceitos estáticos e reduzidos da ciência clássica não são capazes de compreender estes fenômenos e percebem que no meio subatômico a matéria de todo o cosmo está interligada e interdependente. Este movimento, então, passa a pensar uma forma integrada de ciência para as diversas áreas do saber humano, bem como integrar pensamentos de diversas culturas como importantes para ciência.

De acordo com Capra (2006) a Psicologia Humanista se encaixa com este paradigma, pois vê o ser humano como um todo integrado, em aspectos comportamentais, biológicos, sociológicos e psicológicos, e percebe tanto a saúde quanto à patologia como objeto de estudo, além de também incorporar o conhecimento oriental em seu campo de estudo e técnicas que levam em consideração o corpo, o toque, as sensações como fator terapêutico.

A Psicologia Humanista destaca-se como a corrente que, afastando-se do tradicional enfoque clínico de privilegiar o estudo das psicopatologias, passa a enfatizar a saúde, o bem estar, e o potencial humano de crescimento e auto-realização. De acordo com Paludo & Koller (2008), pesquisadores reconhecem que as virtudes e as forças pessoais atuam como agentes protetores e preventivos nas doenças mentais. Conhecer os danos e os pontos fracos pessoais não se mostra suficiente para promover a prevenção. Como uma das formas de prevenção, alguns autores estudaram de que forma a comunicação pode auxiliar no desenvolvimento do ser humano, no processo de ensino-aprendizagem, entre outros aspectos dos quais nos atentaremos a seguir, devido a importância do estudo da comunicação para o desenvolvimento da mediação.

Em Busca de uma comunicação compassiva

Por comunicação podemos entender como o ato de pôr algo em comum entre pelo menos duas pessoas, assentando esta numa codificação que ambas conhecem, de forma a gerar-se um campo de entendimento comum aos elementos envolvidos nesse processo (Berlo, 1978 citado por Dias, 2008). Segundo Dias (2008) diferentemente da informação que é caracterizada por uma relação

unívoca entre emissor e receptor, nessa conceitualização o processo de comunicação distingue-se desta por uma relação biunívoca, o mesmo é dizer por um circuito bilateral, no qual a resposta do receptor realimenta a ação do emissor. Sendo assim o processo de comunicação gera no emissor e no receptor reversibilidade na inteligência, reciprocidade na afetividade e objetividade nas significações. De acordo com Dias (2008) a comunicação naturalmente ressignifica e determina a realidade das pessoas envolvidas na comunicação como também é no processo de comunicação que surgem diferenças, incertezas e ambiguidades que podem provocar bloqueios e conflitos.

Fomos criados, pelo menos a maioria de nós, usando uma linguagem, um tipo de comunicação que, em vez de nos fazer refletir e perceber o que sentimos e do que necessitamos nos estimula a rotular, comparar, exigir e proferir julgamentos. De acordo com Rosenberg (2006) na raiz de toda a violência – verbal psicológica ou física, entre familiares, tribos e nações, está um tipo de pensamento que atribui a causa do conflito ao fato de os adversários estarem errados, e está a correspondente incapacidade de pensar em si mesmos ou nos outros em termos de vulnerabilidade – o que a pessoa pode estar sentindo, temendo, ansiando, do que pode estar sentindo falta, e assim por diante. Para este autor julgamentos morais, comparações e comunicar desejos como exigências compõem uma linguagem alienante da vida.

Rogers (1999) mostra que a reversão desse processo de comunicação alienante ocorre quando a pessoa encontra um clima de aceitabilidade e confiança, que lhe permita uma interação mais intensa com sua própria experiência e resgatar a autenticidade do eu. Esse clima e as relações interpessoais que o caracterizam ajudam a pessoa a se aceitar, ao invés de negar seus sentimentos e sensações. A vivência do que está ocorrendo em seu íntimo é empaticamente compreendida e valorizada e ela tem a liberdade de experimentar os seus próprios sentimentos e o dos outros, sem se sentir ameaçada por fazê-lo. Ao amadurecer nesse processo, a pessoa se aproxima (nesse aspecto) da criança pequena que ainda não aprendeu a negar, em sua consciência os processos que ocorrem no seu íntimo.

Perante estas questões a Psicologia Humanista passou a estudar e desenvolver métodos e pressupostos teóricos acerca da comunicação que facilitassem a empatia, a compreensão e a compaixão. Rogers (1999) propõe três atitudes comunicacionais básicas. A primeira diz respeito à necessidade de que as pessoas adotem uma postura de *coerência e congruência* nas relações, ou seja: que as pessoas sejam elas mesmas, *autênticas*, transparentes, procurando estar abertos, sem defesas no que concerne aos seus próprios sentimentos.

A segunda refere-se à imperiosidade de *aceitação positiva e incondicional*, o que significa aceitar as suas manifestações sem julgamentos prévios; permitir que o outro se autoconstrua num clima de relativa liberdade.

A terceira reporta-se à *compreensão empática*, do ponto de vista interno as pessoas, ou seja, perceber o seu quadro de referência interno com a exatidão possível, o que inclui também os aspectos emocionais e as significações a eles atribuídos.

Rosenberg (2006) relata que enquanto estudava os fatores que afetam a nossa capacidade de nos mantermos compassivos, ficou impressionado com o papel crucial da linguagem e do uso das palavras. Desenvolveu técnicas de comunicação denominada Comunicação Não-Violenta, que segundo o autor é baseada na aceção de Gandhi referindo-se a nosso estado compassivo natural quando a violência houver se afastado do coração. Em algumas comunidades, o processo é conhecido como comunicação compassiva.

Segundo Rosenberg (2006), as pessoas com quem estamos nos comunicando não precisam conhecê-la, ou mesmo estar motivadas a se comunicar compassivamente conosco. Para chegarmos ao mútuo desejo de nos entregarmos de coração, concentramos a luz da consciência em quatro áreas, às quais o autor refere como quatro componentes do modelo da Comunicação Não-Violenta.

Primeiramente, observamos o que está de fato acontecendo numa situação: o que estamos vendo os outros dizerem ou fazerem que é enriquecedor ou não para nossa vida? De acordo com Rosenberg (2006) o truque é ser capaz de articular essa observação sem fazer nenhum julgamento ou avaliação – mas simples dizer o que nos agrada ou não naquilo que as pessoas estão fazendo. Em seguida devemos identificar como nos sentimos ao observar aquela ação: magoados, assustados, alegres, divertidos, irritados etc. Em terceiro lugar reconhecemos quais nossas necessidades estão ligadas aos sentimentos que identificamos aí. De acordo com o autor temos consciência desses três componentes quando usamos a Comunicação Não-Violenta para expressar clara e honestamente como estamos. Em quarto lugar, faremos à pessoa a qual nos comunicamos um pedido, demonstrando do que necessitamos para que nossa vida ou aquele momento torne-se agradável, satisfatório, etc.

Rosenberg (2006) também ressalta que utilizamos estes pressupostos para reconhecer na comunicação do outros estes quatro elementos, ou seja, o que a pessoa observou em determinada situação, o que ela sentiu, e o seu pedido que irá satisfazer sua necessidade humana. Nesta concepção de comunicação até mesmo agressões verbais não são vistas como ofensas em si, pois esconde por trás de um discurso agressivo necessidades humanas que não estão sendo atendidas. Em outras palavras a pessoa que está se comunicando agressivamente, ou não se sentiu escutado, valorizado, entendido, legitimado, enfim. Assim que a pessoa que utiliza a Comunicação Não-Violenta consegue se conectar com estas necessidades da pessoa que está sendo agressiva, a tensão tende a se dissipar de forma que a comunicação se torna mais leve e empática.

Considerações Finais

Diante da lentidão dos tramites dos processos no sistema jurídico, diante da conscientização por parte da sociedade e do Judiciário da dificuldade do modelo tradicional deste sistema em garantir uma solução satisfatória as partes e duradoura, e pela promoção de uma cultura de paz, a mediação de conflitos tem sido implementada em diversas partes do mundo, sendo também consolidada no Brasil de forma crescente, não apenas como alternativa, mas como modelo oficial de resolução de conflitos interpessoais, um método

reconhecido como fio condutor para o alcance de novas possibilidades, que superem os paradoxos do sistema judiciário que foram acima citados.

Isto nos faz refletir que esta adequação sempre traga o desafio para os órgãos que implementam a mediação de desenvolver uma postura perante os mediados, ou seja, uma visão teórica que de suporte técnico e humano aos mediadores para que assim possam auxiliar os mediados a refletirem e transformarem suas vidas e suas relações. Também podemos pensar que seja um desafio capacitar os mediadores em relação a sua forma de se comunicar com os mediados, bem como perceber como a comunicação acontece *entre* eles, e perceber o que se passa latente na comunicação, como desejos e necessidades das partes.

Podemos então enxergar nas entre linhas desses desafios que na formação dos mediadores, bem como para a renovação teórica acerca da mediação, interfaces com as Ciências Humanas, como a Filosofia e a Psicologia, pois o mediador se apoia em uma postura ética e conforme refletimos, precisa agir de forma humana, empática, afetuosa e atenta aos aspectos biopsicossociais das pessoas envolvidas. Importantes autores que construíram os alicerces teóricos que embasam o processo de mediação de conflitos teceram aproximações com estas áreas do saber, como por exemplo, a Psicanálise, mas pouco foi constatado no que se refere a aproximações com a Psicologia Humanista.

Essa constatação pode espantar ao percebermos a proximidade ideológica que mediação de conflitos e Psicologia Humanista possuem. A visão do Homem como um ser com potencialidades naturais, como um ser naturalmente saudável, racional e criativo que a Psicologia Humanista propõe, em contraponto com diversas escolas da Psicologia que preferem conceber o Homem como irracional e patologizado focando-se em seus pontos fracos, parece estar em consonância com o que a mediação de conflitos acredita: de que as pessoas envolvidas em um conflito possuem capacidade de transformarem suas vidas, seus conflitos, suas relações afinal, através da empatia e da solidariedade, visão que também se deu por um contraponto, que é em relação a maneira burocratizada do Direito formal, e sua visão do Homem como incapaz de solucionar seus problemas e seus conflitos sem a intervenção do Estado, usando de sua força e de seus esquemas de punição.

No que se refere à comunicação, que é a chave do processo de mediação de conflitos, assim como de qualquer relação interpessoal, os métodos pedagógicos de psicólogos humanistas como Carl Rogers, e a Comunicação Não-Violenta desenvolvida por Marshall Rosenberg, ambos os métodos direcionados para despertar a autonomia, o amor, a confiança e o respeito entre as pessoas, podem demonstrar potencial como aliados, pois o objetivo da mediação é o florescimento da empatia e da compreensão entre as partes, antes mesmo da resolução de um conflito específico.

Vivemos em uma época onde valores estão sendo constantemente discutidos e rediscutidos, seja nas relações humanas, na ciência, no sistema jurídico, na cultura ocidental como um todo, a tal ponto que sabedorias antigas e de diversas culturas voltam à tona e são agregadas de forma atualizada em diversos panoramas. A mediação de conflitos e a Psicologia Humanista são provas vivas deste debate

social, destas convergências de saberes e culturas. Podemos pensar que seria possível convergências entre elas mesmas e que seria útil tanto à Psicologia quanto à mediação de conflitos pesquisas que reflitam, experimentem e divulguem intercâmbios técnicos e teóricos entre elas.

Referências Bibliográficas

- Boainain Jr., E. O estudo do potencial humano na Psicologia contemporânea: A corrente Humanista e a corrente Transpessoal. Disponível na World Wide Web: <<http://www.encontroacp.psc.br/estudo.htm>>. Acessado em: 17.09.2011.
- Campos, L. M. Mediação de conflitos: enquadramentos institucionais e posturas epistemológicas. Disponível na World Wide Web: <http://www.tede.ufsc.br/tedesimplificado//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=320>.
- Costa e Silva, A.M., *et al.* (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores sócio-educativos. Revista Portuguesa de Educação. [on-line] v.23, n. 2, p.119-151. Braga, Portugal: Universidade do Minho. Disponível na World Wide Web: <<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=37417086006>>.
- Capra, F. (2006). O Ponto de Mutação. São Paulo: Cultrix.
- Dias, F. N. (2008). Sistemas de Comunicação, de Conhecimento e de Cultura, Um Olhar Sociológico. Portugal: Instituto Piaget.
- Dias, M. T. F. (coord.). (2010). Mediação, cidadania e emancipação social. Ouro Preto: Fórum.
- Egger, I.(2009). Mediação comunitária popular: uma proposta para além da conflitologia. 2008. 120 f. Dissertação (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de doutorado. Florianópolis: UFSC.
- Mogilka, M.(2005). Educação, desenvolvimento humano e cosmos. Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 31, n. 3[citado em setembro 2005], p. 363-377. Disponível na World Wide Web: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v31n3/a03v31n3.pdf/>>.
- Müller, F. G., Beiras, A. & Cruz, R. M.(2007). O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina. Canoas: Aletheia.
- Oliveira, L. R., & Ramires, V. R. R. (2011). Mediação de conflitos familiares: uma perspectiva teórica. Revista da AJURIS. Porto Alegre: AJURIS.
- Paludo, S. S., & Koller, S. (2007). Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões. Análise Psicológica, v. 22 n. 3(citado em 20 de setembro de 2007), p. 597-605. Disponível na World Wide Web: <<http://www.scielo.br/pdf/paideia/v17n36/v17n36a02.pdf>>.
- Ribeiro, C. S., & Nogueira, L. D. (2009). Mediação, Psicologia E Hermenêutica. Disponível na World Wide Web: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0246.pdf/>>.
- Rogers, C. R.(1999). Tornar-se pessoa. 5.ed. São Paulo: Martins Fontes.
- Rosenberg, M. B. (2006). Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora.
- Silva, I., Ribeiro, J. P., & Cardoso, H. Dificuldade em perceber o lado positivo da vida? Stresse em doentes diabéticos com e sem complicações crônicas da doença. Disponível na World Wide Web: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v22n3/v22n3a14.pdf>>
- Silva, J. E. M. (2008). Mediação de conflitos conjugais: a persistência do conflito e o olhar clínico. Revista Contextos Clínicos, v. 1 n.1 [citado em janeiro de 2008] p.36-42. Disponível na World Wide Web: <<http://www.contextosclinicos.unisinos.br/pdf/44.pdf/>>.
- Teixeira, G. N. (2007). Reflexões sobre a psicologia no Programa de mediação de conflitos: um relato de experiência do trabalho desenvolvido em Minas Gerais. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte – MG, Brasil.v.1 n.1, (citado em 2007) p.17-23. Disponível na World Wide Web: <<http://www.fafich.ufmg.br/mosaico/index.php/mosaico/article/viewFile/5/3/>>.

Vezzulla, J. C.(2004). Mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional. Florianópolis: Habitus.

_____. (2001ª). Mediação: Guia para Usuários e Profissionais. Florianópolis: Dominguez & Dominguez.

_____. (2001b). Teoria e Prática da Mediação. Florianópolis: Dominguez & Dominguez.

Warat, L. A.(1999). Em nome do acordo: a mediação no Direito. Buenos Aires: Almed.

_____.(2004). Surfando na pororoca: ofício do mediador. São Paulo: Boiteux.

<i>Recebido em:</i>	28/12/2012
<i>Enviado para análise em:</i>	18/03/2013
<i>Texto revisado pelos autores em:</i>	20/05/2013
<i>Aprovado em:</i>	17/06/2013
<i>Editor responsável:</i>	Vinicius Renato Thomé Ferreira