

## **AGIR COMUNICATIVO X AGIR ESTRATÉGICO: A RACIONALIDADE COMUNICATIVA E A VERDADE COMO INSTRUMENTOS DE CONSENSOS LEGÍTIMOS A PARTIR DA MEDIAÇÃO**

### **COMMUNICATIVE ACT X STRATEGIC ACT: COMMUNICATIVE RATIONALITY AND THE TRUTH AS INSTRUMENTS OF LEGITIMATE CONSENSUS FROM MEDIATION**

**RICARDO MAURÍCIO FREIRE SOARES**

Pós-Doutor em Direito pela Università degli Studi di Roma La Sapienza, Università degli Studi di Roma Tor Vergata e Università del Salento. Doutor em Direito pela Università del Salento/Universidade de São Paulo. Doutor em Direito Público e Mestre em Direito Privado pela Universidade Federal da Bahia. Professor dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal da Bahia (Mestrado/Doutorado). Pesquisador vinculado ao CNPQ. Membro da Academia de Letras Jurídicas, do Instituto dos Advogados Brasileiros, do Instituto dos Advogados da Bahia e do Instituto de Direito constitucional da Bahia.

**LUCIANA DE ABOIM MACHADO**

Pós-Doutora em Direito Constitucional pela Universidade Federal da Bahia - UFBA e pela Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti-Pescara - UDA. Doutora em Direito do Trabalho pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo-USP. Mestre em Direito do Trabalho, especialista em Direito do Trabalho e em Direito Processual Civil, todos pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP). Professora Associada e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Sergipe – UFS. Líder do Grupo de Pesquisa Eficácia dos direitos humanos e fundamentais: seus reflexos nas relações sociais. Vice-Presidente da Asociación Iberoamericana de Derecho de Trabajo y de la Seguridad Social. Consultora da Ergon Associates (London).

**CARLA MARIA FRANCO LAMEIRA VITALE**

Doutoranda em Direito pela Universidade Federal da Bahia - UFBA. Mestre em Direito pela Universidade Federal de Sergipe - UFS. Instrutora em mediação, com formação pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ. Mediadora e Conciliadora do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe, atualmente exercendo a função de chefe de Divisão Operacional e coordenadora pedagógica do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - Nupemec.

#### **RESUMO:**

O presente estudo tem o intuito de evidenciar a importância da comunicação e da verdade como instrumentos de consensos legítimos, capazes de transformar conflitos e torná-los mecanismos aptos a ressignificar comportamentos. Para tanto, destacar-se-á a mediação



como metodologia adequada, por privilegiar o diálogo e a construção de soluções, consubstanciadas em interesses e necessidades individuais, que advêm das relações humanas. Utilizar-se-á a teoria do agir comunicativo, desenvolvida pelo filósofo e sociólogo Jürgen Habermas, a fim de analisar as pretensões de validade da fala e distinguir o agir comunicativo do agir estratégico, admitindo-se, no entanto, pontos de convergência, que justificam a cooperação como a melhor estratégia de ganhos mútuos, com reflexos para a pacificação social.

**Palavras-chave:** agir comunicativo; agir estratégico; racionalidade comunicativa; verdade; consensos legítimos.

## **ABSTRACT:**

*This study aims to highlight the importance of the communication and the truth as instruments of legitimate consensus, capable of transforming conflicts and making them mechanisms capable of giving new meaning to behavior. Therefore, the mediation will be highlighted as an adequate methodology, as it privileges the dialogue and the construction of solutions, embodied in individual interests and needs, which arise from the human relationships. The theory of communicative action, developed by philosopher and sociologist Jürgen Habermas, will be used in order to analyze the validity claims of speech and distinguish communicative action from strategic action, admitting, however, points of convergence, which justify the cooperation as the best strategy for mutual gains, with consequences for the social pacification.*

**Keywords:** *communicative action; strategic action; communicative rationality; truth; legitimate consensus.*

## **1 INTRODUÇÃO**

A mediação é considerada uma das metodologias mais adequadas para solução de conflitos, pela sua forma eficaz de promoção da pacificação social e por evidenciar e valorizar a participação das partes, como verdadeiras protagonistas da melhor solução a ser encontrada, de acordo com a justiça de cada um, com ênfase na comunicação e no restabelecimento de eventuais laços rompidos.

A partir da Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, a mediação é institucionalizada no Brasil e difundida como política pública de tratamento adequado de conflitos de interesses, a ser executada pelos Tribunais de Justiça brasileiros. Como reflexo desse movimento, recentemente, a mediação foi positivada através da Lei n. 13.140/2015 e introduzida no atual Código do Processo Civil, ao lado de outros métodos consensuais, como norma fundamental.



Nessa linha, a presente pesquisa dará ênfase ao estudo da comunicação e da verdade como instrumentos de consensos legítimos, capazes de transformar conflitos e torná-los mecanismos aptos a ressignificar comportamentos. Para tanto, a mediação será apresentada como metodologia adequada, por privilegiar o diálogo e a construção de soluções, consubstanciadas em interesses e necessidades individuais, que advém das relações humanas.

O estudo será aprofundado ao se utilizar como referencial a teoria do agir comunicativo, desenvolvida pelo filósofo e sociólogo Jürgen Habermas, a qual se mostra adequada para se investigar em quais contextos a comunicação pode provocar a transformação de comportamento das pessoas e, conseqüentemente, da sociedade, de maneira a atingir a pacificação social, através da formação de consensos legítimos.

Ao considerar a existência de uma racionalidade comunicativa, Habermas prevê a possibilidade de ser construída uma ética discursiva, por meio da qual os pressupostos normativos do discurso podem ser analisados, a fim de ser alcançado um consenso racional e ético, capaz de determinar e validar as necessidades e interesses humanos. Traz, ainda, perspectivas para a estruturação de uma teoria da atividade humana, fundada em uma dicotomia entre agir estratégico ou instrumental e agir comunicativo.

A partir dessa dicotomia e com o intuito de buscar espaços de convergência entre o agir comunicativo e o estratégico, fundamental analisar, ainda que de forma breve, a teoria dos jogos que estimula uma visão interdisciplinar do estudo do comportamento humano e fornece as bases teóricas necessárias para que se entenda a interação entre os agentes envolvidos em um contexto de disputa. Abordar-se-á dois aspectos que merecem relevância: o cooperativo e o competitivo.

Nessa perspectiva, buscar-se-á analisar a mediação, com base nas teorias em comento, como método de solução de conflitos que se destaca dos demais pela valorização dos interesses e sentimentos dos indivíduos inseridos num ambiente de controvérsia. A mediação visa, portanto, fomentar a satisfação de ambas as partes e valorizar a manutenção de relações, o que somente pode ser evidenciado através de atitudes cooperativas, onde os participantes agem no sentido de colocar seus planos de ação em sintonia uns com os outros, a fim de que a comunicação seja regida por uma busca sincera e verdadeira desse entendimento.

Parte-se da hipótese de que cada um age com o intuito de maximizar seu próprio resultado e, com esse objetivo, deve planejar sua conduta, de forma racional, baseado nas possibilidades de ações dos demais envolvidos. Assim, torna-se necessário conhecer os motivos das outras partes, já que todos devem agir racionalmente e com o propósito de satisfazer seus próprios interesses.

Para a realização deste trabalho, utilizar-se-á o método essencialmente bibliográfico, a partir de informações obtidas em livros, além de arquivos disponibilizados em revistas e em meio eletrônico sobre o assunto objeto de investigação. A análise das informações colhidas tem como objetivo principal extrair subsídios para o desenvolvimento do tema a que se propõe.

O artigo ora apresentado tem grande relevância jurídica e social, por apresentar pressupostos comunicacionais consubstanciados em teorias relevantes como fundamento teórico da mediação de conflitos, através da análise da racionalidade do comportamento humano em situações e ambientes que envolvem situações conflituosas, de maneira a estimular a cooperação como estratégia para maximização de ganhos mútuos.

## 2 A TRANSFORMAÇÃO DOS CONFLITOS A PARTIR DA MEDIAÇÃO: EXPECTATIVAS E POSSIBILIDADES

O conceito de conflito é comumente associado a situações de briga, guerra, discórdia, desavença, dentre tantos outros sinônimos que traduzem uma visão negativa para os que estão inseridos em um contexto conflituoso, os quais tendem a agir de forma competitiva, até mesmo como mecanismo de defesa e fuga.

Como bem analisa Deutsch (2004, p. 35), de fato, toda competição produz um conflito, porém nem todo conflito corresponde a uma competição; já que esta traduz “oposição entre os objetivos das partes interdependentes, de maneira que a probabilidade de uma parte alcançar sucesso diminui à medida que a da outra parte aumenta. Em um conflito que provém de competição, as ações incompatíveis refletem objetivos também incompatíveis”.



Como acostumou-se a vivenciar o conflito de forma negativa, com a consequente medição de forças entre os envolvidos, é certa a sensação de ganho e perda, onde, na maioria das vezes, ambos saem desgastados do contexto conflituoso e com a sensação de derrota. Afinal, numa disputa, sempre há falhas na comunicação, as quais, se não forem bem trabalhadas, contribuirão para o acirramento da controvérsia.

É sob essa perspectiva que Deutsch (2004, p. 41) distingue os conflitos destrutivos e construtivos. Explica que um conflito tem consequências destrutivas quando, com as conclusões e resultados advindos da sua resolução, os envolvidos sentem que perderam. Por outro lado, se todos os participantes estão satisfeitos com os seus efeitos e sentem que, de alguma forma, foram beneficiados, está-se diante de um conflito construtivo, capaz de gerar consequências produtivas.

Nesse sentido, o mesmo autor define os processos cooperativos e competitivos, sobretudo quanto aos seus efeitos, ao afirmar que: "Em uma situação cooperativa, os objetivos estão tão ligados que todos "afundam ou nadam" juntos, enquanto, na situação competitiva, se um nada o outro deve afundar". (DEUTSCH, 2004, p. 42).

Prossigue o autor nessa análise ao afirmar que:

The major difference, for example, between constructive controversy and competitive debate is that in the former people discuss their differences with the objective of clarifying them and attempting to find a solution that integrates the best thoughts that emerge during the discussion, no matter who articulates them<sup>1</sup>. (DEUTSCH, 2006, p. 29).

Depreende-se que indivíduos devem se sentir comprometidos com a melhor decisão a ser construída, de maneira que os interesses possam ser sopesados para o alcance de um consenso adequado para todos.

A partir dessa ideia, pode-se concluir que em situações onde há cooperação na busca da melhor solução para a controvérsia, há uma soma de esforços, de maneira que todos serão responsáveis pelo resultado obtido. Assim, haverá uma maior percepção de que o conflito, se bem trabalhado pelos envolvidos, pode ser visto como algo positivo.

---

<sup>1</sup> A principal diferença, por exemplo, entre a controvérsia construtiva e o debate competitivo é que, na primeira, as pessoas discutem suas diferenças com o objetivo de esclarecê-las e tentando encontrar uma solução que integre os melhores pensamentos que emergem durante a discussão, não importa quem as articule. (tradução livre).

Oportuno salientar a visão de conflito trazida pela mediadora Lisa Parkinson (2016, p. 32), como uma “força natural necessária ao crescimento e transformação das relações humanas”, de maneira que o conflito em si não deve ser visto nem de forma positiva nem negativa, até porque o que vai defini-lo é a forma como ele é tratado. Afirma a autora que “se bem resolvido, por exemplo, o conflito não provoca mal algum, pois a energia por ele produzida é canalizada construtivamente e não destrutivamente”.

Como bem afirma Azevedo (2013, p. 41), "a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos é que é possível se perceber o conflito de forma positiva".

Assim, o conflito promove uma oportunidade de melhoria, quando visto como algo que integra a natureza humana e as relações sociais, de forma que se bem trabalhado, através de uma abordagem mais ampla das questões que o envolvem, unifica interesses e gera opções de ganhos mútuos, com resultados satisfatórios para os envolvidos.

É nessa linha de pensamento que a mediação de conflitos constrói e solidifica suas bases como método mais adequado de tratamento de controvérsias, ao proporcionar soluções prospectivas e voltadas para a justiça de cada um.

Partindo dessa premissa, Meirelles e Marques (2016, p. 95) afirmam que a mediação não tem como objetivo a obtenção de um acordo, mas a possibilidade de uma solução construída pelos mediandos, por meio do diálogo esclarecido e reconhecimento da relação conflituosa, a partir da assunção de responsabilidades por cada um e da cooperação entre as partes. Salientam que não deve haver qualquer tipo de imposição, apenas o auxílio de um terceiro confiável pelos sujeitos envolvidos e facilitador do restabelecimento da comunicação, o mediador.

Com base nesses ensinamentos, pode-se afirmar que a mediação aprofunda as questões a serem trabalhadas no conflito, com objetivo de esclarecer e evidenciar aspectos positivos do conflito.

Daí a necessidade do facilitador possuir habilidade necessária para que, através da aplicação de técnicas específicas, possa provocar a mudança de comportamento das partes, que passarão a não se enxergarem como oponentes, mas como peças fundamentais para a construção de uma solução que promova benefícios compartilhados, numa visão prospectiva de realidade. (VITALE, MACHADO, SOARES,

2021, p. 38).

Para atingir esse intento, é fundamental o papel da comunicação e dos pressupostos de validade da fala, com ênfase na verdade, como instrumentos de consensos legítimos, capazes de transformar conflitos e torná-los mecanismos aptos a ressignificar comportamentos.

Como bem evidenciado por Tartuce (2016, p. 220), o objetivo essencial da mediação é a possibilidade de que "as pessoas envolvidas no conflito possam voltar a entabular uma comunicação eficiente, habilitando-se a discutir elementos da controvérsia e eventualmente encontrar saídas para o impasse". Como finalidade da mediação, a autora traz a responsabilização dos protagonistas, como capazes de superar o impasse e transformar o conflito em oportunidade de melhoria, a partir de mudanças de atitude.

Da mesma forma, Vasconcelos (2008, p. 64) defende a necessidade de se desenvolver uma comunicação construtiva, em combate a uma comunicação dominadora que prevalece. Para tanto, parte de experiências e estudos sobre comunicação e negociação, de maneira a orientar uma pedagogia de serenidade nas políticas públicas de mediação e prevenção de violência.

A ideia é promover a prática de negociações eficazes, responsáveis pelo gerenciamento dos conflitos de modo sistêmico, que, segundo esse autor, avançará no sentido de substituir modelos verticais de liderança, por modelos horizontais, baseados em equipe.

Baseada nessas premissas, Parkinson (2016, p. 192) afirma que "a essência da mediação é a comunicação". Reconhece a dificuldade, muitas vezes, de manter um diálogo coerente, já que emoções e acusações permeiam a linguagem utilizada. Ressalta a importância do mediador para reconhecer as falhas na comunicação e organizá-la de forma estruturada, com sensibilidade e empatia.

Nessa análise de percepção positiva do conflito, Lederach começou a utilizar a expressão "transformação de conflitos" nos anos 80 e suas ideias baseavam-se na importância de se construir relacionamentos e estruturas sociais com foco no respeito aos direitos humanos e à vida.

Buscou examinar o conflito sob uma abordagem transformativa, "mais do que um conjunto de técnicas específicas; é um modo de olhar e ao mesmo tempo enxergar, tanto



para olhar como para enxergar precisa de lentes. Portanto, a transformação de conflitos sugere um conjunto de lentes pelas quais conseguiremos enxergar o conflito social". (LEDERACH, 2012, p. 21)

Dessa forma, o conflito pode ser trabalhado de forma mais restrita, ao tratar questões pontuais apenas, ou de forma ampla, quando interesses subjacentes, sentimentos e todo o aspecto sociológico será estimulado. É o que Lederach (2012, p. 15) denomina de "resolução" e "transformação" do conflito, respectivamente.

Para o citado autor, o termo "resolução" significa uma tentativa de se livrar do conflito, sem a preocupação com os aspectos relevantes que merecem ser trabalhados, a partir de reações construtivas entre os envolvidos, para que haja mudanças também construtivas. Assim, o conflito pode ser visto como um "motor de mudanças", através do qual se constrói "relacionamentos e comunidades saudáveis, tanto local como globalmente". (LEDERACH, 2012, p. 16, 17).

Corroborando com esse entendimento Tartuce (2016, p. 17), quando esclarece que:

Muito se fala em solução (ou resolução) do conflito. Em realidade, porém, nem sempre é possível que ele seja resolvido (no sentido de ser extinto) por um ato isolado; muitas vezes o impasse tem fases e só é efetivamente superado após uma série de experiências vividas ao longo do tempo pelos envolvidos. Sobreleva aqui a já mencionada noção de "transformação do conflito".

Nessa linha de pensamento, observa-se que transformar o conflito significa muito mais do que resolvê-lo. Ao se trabalhar a comunicação através da mediação, oportuniza-se aos envolvidos uma mudança de atitude, através da percepção prospectiva do conflito, que passa a ser visto como oportunidade de melhoria e crescimento pessoal. (VITALE; SOARES, 2021, p. 36).

Ocorre que esse desiderato não é fácil de alcançar, já que, naturalmente, os envolvidos em um conflito, percebem-se entre si como oponentes e não conseguem, sozinhos, enxergar que podem buscar interesses em comum e seguir adiante com uma outra visão. Quando um terceiro neutro ao conflito consegue despertar essa atitude de transformação do aspecto negativo para o positivo, pode-se afirmar que a mediação atingiu o seu intento.

Ao possibilitar a autodeterminação das partes para o desfecho da controvérsia, a





mediação, além de proporcionar uma maior satisfação e responsabilidade no cumprimento do combinado, transforma relacionamentos e promove a pacificação social. (LUCIANA ABOIM SILVA, 2011, p. 121).

Ainda segundo Lederach (2015, p. 32; 46), para que o conflito migre do seu estado destrutivo para o construtivo, é preciso que sejam estimuladas as capacidades de ver, compreender e reagir a todas as questões que envolvem o contexto relacional e de mudança em curso. O movimento transformativo foca os aspectos dinâmicos do conflito social, como uma oportunidade e incentivo a processos de mudança criativos.

Para Radulescu (2012, p. 280): " If the conflicts are resolved constructively they create a satisfactory outcome for all parties and improve the relationship between opposing parties and the ability to resolve future conflicts in a constructive way<sup>2</sup>". Parte-se do pressuposto de que de trabalhar os conflitos de forma construtiva é essencial para que futuras controvérsias sejam, da mesma forma, melhor solucionadas.

A utilização de uma linguagem positiva, clara e de ações concretas, além da preocupação com o que o ouvinte está sentindo e pensando é o caminho a ser trilhado para uma comunicação não violenta, capaz de demonstrar empatia, sinceridade e cuidado com quem se interage. (ROSENBERG, 2003).

Para que esse objetivo seja alcançado, é fundamental que a comunicação seja construída em bases sólidas, que proporcionem igualdade de condições entre os envolvidos no conflito, de maneira a preservar a legitimidade do consenso alcançado. Nesses termos, o papel da mediação se evidencia como mecanismo promotor do empoderamento, por educar as pessoas para que resolvam seus próprios conflitos; contudo, características essenciais ao contexto da comunicação devem ser observadas.

### 3 TEORIA DO AGIR COMUNICATIVO DE JÜRGEN HABERMAS: A IMPORTÂNCIA DA RAZÃO COMUNICATIVA E DA VERDADE PARA OBTENÇÃO DE CONSENSOS LEGÍTIMOS

<sup>2</sup> Se os conflitos são resolvidos de forma construtiva, eles criam um resultado satisfatório para todas as partes e melhoram a relação entre as partes opostas e a capacidade de resolver futuros conflitos de uma forma construtiva. (tradução livre).

A teoria do agir comunicativo, desenvolvida pelo filósofo e sociólogo alemão Jürgen Habermas, tem como objeto de pesquisa a realidade social. Fundamenta-se no conceito de ação, entendida como a capacidade que os sujeitos sociais possuem de interagirem entre si, buscando racionalmente objetivos que podem ser conhecidos pela observação do próprio agente da ação. (HABERMAS, 2016, vol.1, p. 9).

Trata-se de uma teoria da atividade comunicativa dos sujeitos humanos e de crítica da sociedade, fundamentada em bases linguísticas, onde há a elaboração de um conceito de racionalidade comunicativa, como base e princípio norteador da teoria, e aborda a questão da dicotomia entre agir estratégico ou instrumental e agir comunicativo, evidenciando este último. (HABERMAS, 2016, vol.1, p. 12).

Propõe a contraposição entre o conceito de mundo da vida e os imperativos autônomos de subsistemas do mercado e poder político, adiante conceituados, no sentido de promover a reflexão sobre as formas de comunicação presentes numa sociedade pós-liberal. Para tanto, analisa o desenvolvimento de aspectos linguísticos, capazes de permitir relações sociais baseadas na verdade. Habermas (2016, vol. 1, p. 11) afirma que a teoria do agir comunicativo "deve possibilitar uma conceitualização do contexto social da vida que se revele adequada aos paradoxos da modernidade".

Para Habermas a racionalização do mundo da vida ocorre a partir de uma progressiva libertação do potencial de racionalidade contido na ação comunicativa e, dessa forma, a ação orientada para o entendimento mútuo ganha cada vez mais independência dos contextos normativos.

É nesse sentido que Habermas constrói sua teoria, a partir do conceito desenvolvido por Max Weber, de um "agir guiado por normas<sup>3</sup>", seguindo pelo conceito de George Mead de "interação guiada por símbolos<sup>4</sup>", para edificar o seu conceito de

<sup>3</sup> Conforme Habermas (2016, vol. 1, p. 266): "Weber recorre a um conceito de racionalidade complexo, ainda que amplamente inexplicado; por outro lado, ao fazer a análise da racionalização social tal como ela se impõe na modernidade, deixa-se conduzir pela ideia bastante restrita da racionalidade teleológica".

<sup>4</sup> De acordo com Mead (1969a, pp. 190 s, *apud* Habermas, 2016, vol.2, p. 30): "O ponto decisivo para a comunicação consiste no fato de que o símbolo é capaz de produzir num indivíduo a mesma coisa que produz em outro indivíduo. Ele tem de demonstrar a mesma universalidade para cada pessoa que se encontra na mesma situação".



"agir comunicativo", relacionando-o às teorias dos atos de fala<sup>5</sup>, de J. Austin. (HABERMAS, 2016, vol. 1, p. 500).

A ideia básica de Habermas é a de que há um elemento indestrutível de racionalidade comunicativa na base da sociedade, que se reproduz pela linguagem, motivo pelo qual dedica parte de seus estudos à filosofia analítica desta, de modo a poder usá-la de forma compreensiva para a teoria social.

Habermas defende que um dos objetivos básicos da ação comunicativa é o entendimento entre os comunicantes, como resultado de diferentes opiniões e intenções. Nesse sentido, não basta o ouvinte compreender o que é falado, mas também acreditar, ou seja, orientar seu agir a partir de acordos firmados linguisticamente. Dessa forma, o entendimento deve ser compreendido como um conceito normativo, por legitimar processos de ações comunicativas, o que ele chama de "expectativas comportamentais legítimas". (HABERMAS, 2016, vol.1, p. 44).

Um fator determinante que deve ser levado em consideração é que um agir comunicativo que visa um consenso, apenas pode ser considerado legítimo se, durante o processo de comunicação, o falante procura convencer o ouvinte sem uso de coações externas, sob pena de ser considerado inválido.

Habermas evidencia a existência de regras pragmáticas de um uso da linguagem orientada por entendimento, que podem ser reconstruídas quando se pretende explicar o potencial de racionalidade comunicativa inserida nas pretensões de validade, as quais constituem a base racional da fala. São elas: pretensão de correção normativa, pretensão de verdade e pretensão de sinceridade. (HABERMAS, 2016, vol.1, p. 532).

Dessa forma, a interação comunicativa do falante reside em "realizar uma ação de fala correta tendo em vista o contexto normativo dado, a fim de que se estabeleça uma relação interpessoal entre ele e o ouvinte, enquanto relação reconhecida de modo legítimo", o que corresponde à pretensão de correção normativa. (HABERMAS, 2016, vol.1, p. 532).

---

<sup>5</sup> Por essa teoria, Austin distingue atos locucionários, ilocucionários e perlocucionários. Com atos *locucionários* o falante expressa estado de coisas; diz algo. Com atos *ilocucionários* o falante executa uma ação ao dizer algo[...] com auxílio de um verbo performativo utilizado na primeira pessoa.[...] Com atos *perlocucionários*, enfim, o falante almeja desencadear um efeito no ouvinte. J.L. Austin. *How to do Things With Words*. Oxford, 1962; trad. al.: Stuttgart, 1972.

A pretensão de verdade consiste em "fazer um enunciado verdadeiro (ou uma pressuposição acertada de existência), a fim de que o ouvinte assuma e partilhe o saber do falante" e por pretensão de sinceridade a "expressão de maneira veraz de opiniões, intenções [...]", de forma a causar a crença naquilo que é dito. (HABERMAS, 2016, vol.1, p. 532).

Assim, estabelece-se o entendimento através da linguagem, nos seguintes termos:

Exteriorizações ligadas a pretensões de correção normativa e pretensões de veracidade subjetiva, similarmente ao que se dá com outros atos que se vinculam à pretensão de verdade e eficiência proposicional, cumprem o pressuposto central de racionalidade: elas podem ser fundamentadas e criticadas. (HABERMAS, 2016, vol.1, p. 45).

Ressalte-se que uma ação comunicativa voltada para o entendimento deve sempre se basear por motivos racionais, além de que os comunicantes devem possuir autonomia para posicionarem-se com um "sim" ou "não" sobre a pauta em discussão. Afinal, aduz Habermas (2016, vol.1, p. 533) que "quem refuta uma oferta compreensível de ato de fala contesta no mínimo uma dessas três pretensões de validade".

Para Habermas (1996, p. 12), o objetivo de se conseguir um entendimento consiste em se chegar a um consenso que resulte na "mutualidade intersubjetiva de compreensão recíproca, no conhecimento partilhado, na confiança mútua e na concordância entre os ouvintes". Essa concordância, por sua vez, é baseada no reconhecimento das pretensões de validade.

Habermas (2016, vol.1, p. 71) defende que tal sistema de pretensões de validade permite transformar a teoria do significado dos atos de fala, de J. Searle, em uma teoria do agir comunicativo na qual esse agir constitui um mecanismo de coordenação de ações. Esse caminho a ser trilhado leva a um conceito de comunicação, que possui uma estrita ligação com a teoria da verdade.

O conceito de verdade depende dos processos de negociação que passam pelos mecanismos de comunicação e a ideia de uma razão comunicativa advém de processos de argumentação entre interlocutores livres num dado contexto. Pode-se afirmar, por todo o exposto, que a autonomia das partes é o fator que as empodera para a obtenção da

legitimidade do consenso.

Com a teoria do agir comunicativo, Habermas busca demonstrar a importância da autonomia dos envolvidos em contextos discursivos, através da intersubjetividade entre os indivíduos, desde que não haja pressão externa, o que denomina de "situação ideal de fala", onde o convencimento surge através de argumentos racionais e válidos sobre questões que estejam sendo debatidas, em ambiente que garanta a igualdade de forças entre os falantes. (HABERMAS, 2016, vol. 1, p. 90).

Tesser (2001, p. 125) evidencia que:

O postulado da igualdade comunicativa preconiza que todos os participantes de um discurso devem ter igual chance de usar atos de fala, devem ter a mesma chance de proceder às interpretações, asserções, recomendações, explicações, participações, expressões. A perspectiva da fala ideal está voltada para um entendimento, consenso que nos precede e está aí; ela antecipa o futuro de uma liberação cuja idéia reguladora é um ideal da comunicação sem limites e sem entraves.

Parte-se do pressuposto de que, por essas pretensões serem passíveis de críticas, há o reconhecimento intersubjetivo de cada uma delas de forma particular e, conseqüentemente, servem de fundamento a um consenso racionalmente motivado.

É como Habermas (1987, p. 27) explica:

When participants in communication utter or understand experiential sentences or normative sentences, they have to be able to relate to something in a subjective world or in their common social world in a way similar to that in which they relate to something in the objective world with their constative speech acts. Only when these worlds have been constituted, or at least have begun to be differentiated, does language function as a mechanism of coordination<sup>6</sup>.

Dessa forma, pela teoria em comento, toda vez que há um conflito, é possível haver uma discussão, a qual deve acontecer em um contexto de situação ideal de fala, onde não haja interferências externas e a sinceridade seja alcançada, a partir da garantia das mesmas oportunidades para os falantes. Logo, se o consenso for atingido, pode ser

<sup>6</sup> Quando os participantes da comunicação proferem ou compreendem sentenças experienciais ou sentenças normativas, eles têm que ser capazes de se relacionar com algo em um mundo subjetivo ou em seu mundo social comum de uma maneira similar àquela em que se relacionam com algo no mundo objetivo com seus atos de fala constantes. Somente quando esses mundos foram constituídos, ou pelo menos começaram a ser diferenciados, a linguagem funciona como um mecanismo de coordenação.

considerado legítimo, já que construído através de uma motivação racional.

Com base nessa teoria, pretende-se estabelecer a sua íntima conexão com os preceitos defendidos pela mediação de conflitos, cujo objetivo maior é tornar a comunicação eficaz entre os envolvidos numa controvérsia, de maneira que sejam capazes, por si sós, de construir um consenso legítimo. E a função da linguagem, nesse ambiente comunicacional, ganha ênfase como mecanismo propulsor da busca sincera pelo entendimento.

Nesse contexto, a mediação, quando bem conduzida e em observância aos seus princípios norteadores, é considerada um campo de ação comunicativa, apto a promover situações ideais de fala, a partir de critérios imparciais de organização e liberdade dos indivíduos na ação e no discurso.

Através da existência de uma racionalidade comunicativa, Habermas prevê a possibilidade de ser construída uma ética discursiva, por meio da qual os pressupostos normativos do discurso podem ser analisados, a fim de ser alcançado um consenso racional e ético, capaz de determinar e validar as necessidades e interesses humanos.

Assim, de forma análoga, constata-se que um dos objetivos perseguidos pela mediação, através da comunicação, é a possibilidade de identificação de interesses convergentes que possam ser utilizados pelo mediador de forma prospectiva na condução da sessão, pelo discurso dos envolvidos.

Essa compreensão se coaduna com o pensamento de Habermas (2016, p. 105), quando afirma que:

Hoje em dia, em processos de entendimento tomamos como ponto de partida as suposições formais de traços comuns necessários a que possamos fazer referência a alguma coisa no mundo objetivo único, idêntico a todos os observadores, ou então a alguma coisa em nosso mundo social intersubjetivamente partilhado. As pretensões de verdade proposicional ou de correção normativa tornam atuais essas suposições de traços comuns a cada exteriorização em particular.

Trata-se de questão que pode ser abordada como uma pretensão de validade, capaz de gerar um reconhecimento recíproco de que houve uma relação pessoal construída como parte legítima de um mundo social, num contexto normativo.

Cardoso (2013, p. 59), ao trabalhar essa teoria, explica que o comportamento



cooperativo entre os participantes estimula a tentativa de colocarem seus planos em sintonia uns com os outros, com o intuito de buscarem objetivos que derivem da definição da situação e da coordenação da ação. Com essa conduta, ambos assumem "papéis de falantes e ouvintes, regidos por uma busca sincera do entendimento".

Na visão de Vasconcelos, a mediação de conflitos possui um viés intersubjetivo, transdisciplinar (sensitivo/emotivo/cognitivo), e nesse toar vai facilitar o encontro de soluções consensuadas e legítimas. Aduz ser uma metodologia que enseja desenvolvimentos construtivos na busca de soluções, por ensejar a validação de sentimentos e a linguagem ordinária dos participantes, valorizando as pretensões de validade. (VASCONCELOS, 2018, p. 40).

Dessa forma, a teoria do agir comunicativo de Jürgen Habermas pode ser utilizada para fundamentar e comprovar que o empoderamento dos indivíduos só será de fato obtido, se as pretensões de validade definidas por essa teoria forem realmente observadas, de maneira a possibilitar o alcance de situações ideais de fala, capazes de promover a construção de consensos legítimos e eficazes, através do entendimento.

Eis o verdadeiro sentido do empoderamento obtido através da mediação, capaz de promover a conscientização emancipatória da sociedade.

#### **4 AGIR COMUNICATIVO X AGIR ESTRATÉGICO: EM QUE ESPAÇO SE COMUNICAM?**

Entre os complexos temáticos que dominam a obra de Habermas, há a fundamentação de um conceito de racionalidade comunicativa que serve de base e princípio norteador. Tal princípio abre perspectivas para a estruturação de uma teoria da atividade humana, fundada em uma dicotomia entre agir estratégico ou instrumental e agir comunicativo.

Ao fazer referência ao agir estratégico, Habermas (2016, vol. 1, p. 54) assim dispõe:

Em muitas situações, um ator tem boas razões para esconder suas vivências de outras pessoas, ou para enganar o parceiro da interação quanto a suas vivências "verdadeiras". Ele não externa aí nenhuma pretensão de veracidade, mas em todo caso a simula ao comportar-se estrategicamente. Exteriorizações desse tipo não podem ser criticadas objetivamente em virtude de sua falta de veracidade; mais que isso, é preciso julgá-las de acordo com o êxito que se almejava para elas. Exteriorizações expressivas só podem ser medidas de acordo com sua veracidade no contexto de uma comunicação que intenta chegar ao entendimento.

Por esse modelo estratégico de agir, o participante de uma interação age de maneira a calcular o êxito de sua conduta, baseado na expectativa de decisões. Baseia-se na escolha de meios e fins que maximizem o seu proveito individual da situação ou das expectativas de proveito.

Segundo Habermas (2016, vol.1, p. 166), esse modelo de agir pode ser vinculado ao da teoria dos jogos, ao afirmar que "o conceito de ação teleológico se tornou produtivo pelas mãos dos fundadores do neoclassicismo, primeiramente para uma teoria econômica das ações eletivas, e por Neumann e Morgenstern para uma teoria dos jogos estratégicos."

Inicialmente, observa-se que, para a referida teoria, a ideia de competição era essencial para garantir a maximização de ganhos individuais. Contudo, foi o matemático John Forbes Nash, aluno de Neumann, na Universidade de Princeton, que, na década de 1950, revolucionou o conceito da teoria dos jogos, ao introduzir o elemento "cooperação" e o conceito de "equilíbrio" aos estudos até então existentes.

Importante notar que, quando se trata de jogo com várias rodadas e com a possibilidade dos indivíduos conversarem sobre a melhor estratégia a ser utilizada, é a cooperação com o outro participante, conforme John Nash preconiza, a melhor estratégia para maximizar ganhos individuais. Nota-se que a comunicação, nesse caso, é a ferramenta necessária para que haja uma combinação sobre a melhor estratégia de ganho mútuo.

Como ensina Morton Deutsch (2004, p. 38), uma situação cooperativa ocorre quando um participante do processo, ligado de forma positiva a outro, comporta-se de maneira a aumentar suas chances de alcançar o objetivo, aumentando com isso também a chance de que o outro faça.



É nesse diapasão que a teoria dos jogos pode ser utilizada como instrumento de análise para que se entenda porque e quando optar pela mediação trará melhores resultados individuais aos envolvidos em um conflito.

Afinal, pode-se afirmar que o resultado de ganho ou perda proveniente de uma decisão depende da interação entre dois negociadores concorrentes, de maneira que a tomada de decisão torna-se bem mais complexa. Cada um precisará avaliar os respectivos ganhos e perdas na combinação de tomadas de decisão, além de identificar os incentivos mais atraentes para o seu adversário, consciente de que ele também está supondo quais seriam os seus ganhos para também tomar uma decisão. (VASCONCELOS, 2018, p. 61)

Como dito, Neumann desenvolveu um conceito estratégico na teoria dos jogos, voltado para a competição, no sentido de que para que um dos envolvidos pudesse ganhar, o outro, necessariamente, teria que perder. Nesse aspecto, a ideia do agir estratégico desenvolvida por Weber, ao explicar a racionalidade das condutas, partia desse pressuposto.

Esse era o propósito inicial da teoria dos jogos, agir estrategicamente, num contexto de competição. Nesse caso, não haveria preocupação em atender aos pressupostos de validade definidos por Habermas, pois não havia que se falar em veracidade e sinceridade, muito menos em entendimento. Agir estrategicamente era sinônimo de atingir objetivos individuais, a qualquer custo.

Ao revolucionar a teoria dos jogos, Nash introduziu um novo elemento em seu contexto, qual seja, a cooperação, acrescentando suas premissas ao modelo estratégico, o que possibilitou uma outra forma de maximização de resultados, uma vez que seria possível agir estrategicamente e potencializar ganhos individuais, através de atitudes cooperativas.

Habermas também se preocupou em desenvolver um novo conceito de racionalidade em contraposição ao excesso de positivismo, através de uma teoria crítica à sociedade, ao desenvolver os conceitos de "mundo da vida" e "sistema", como dois níveis estruturais no interior das sociedades complexas modernas.

Considera que o mundo moderno é coordenado por sistemas que funcionam de acordo com o agir estratégico, através de uma racionalidade instrumental voltada tão



somente a fins, e cita como exemplo o mercado. Mas também acredita que as ações sociais devem ser conduzidas por normas e valores comunicativamente estabelecidos e mediados pelos fins e sentidos socialmente definidos, que ocorrem no mundo da vida.

Assim, no "mundo da vida", desenvolve-se uma lógica simbólica, onde há espaço para a linguagem e significado; enquanto no "sistema", desenvolve-se uma reprodução material, uma lógica instrumental. Constata que, na atualidade, há uma crescente instrumentalização do mundo da vida, onde o tecnicismo se desenvolve em todas as esferas, seja na esfera jurídica, econômica, social e política. Pela teoria em comento, adota-se a ideia de que "os campos da vida estruturados por via comunicativa estão submissos a imperativos de sistemas acionais autonomizados e formalmente organizados". (HABERMAS, 2016, p. 11).

O autor esclarece que as condições do comportamento racional podem ser analisadas sob o ponto de vista ontológico de um mundo objetivo (realista) ou em reflexão sobre a circunstância de que os que se comportam racionalmente têm de pressupor por eles mesmos, integrantes de uma comunidade de comunicação (fenomenológica). (HABERMAS, 2016, vol. 1, p. 39-40).

No primeiro caso, a preocupação reside em analisar as condições que devem ser cumpridas para que possam ser estabelecidos objetivos a serem seguidos, a ação seja considerada racional e se faça acessível a um julgamento crítico. Evidencie-se o que Max Black (1972) *apud* Habermas (2016, vol. 1, p. 38) define, nesse contexto, como condições:

1. Only actions under actual or potential control by the agent are suitable for dianoetic appraisal...
2. Only actions directed towards some end-in-view can be reasonable or unreasonable...
3. Dianoetic appraisal is relative to the agent and to his choice of en-in-view...
4. Judgments of reasonableness are appropriate only where there is partial knowledge about the availability and efficacy of the means...
5. Dianoetic appraisal can always be supported by reasons.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> 1. Somente ações que se encontram sob o controle atual ou virtual do agente são suscetíveis de uma avaliação crítica... 2. Somente ações dirigidas à consecução de um determinado propósito podem ser razoáveis ou não razoáveis... 3. A avaliação crítica é relativa ao agente e à sua escolha de um fim... 4. Os juízos sobre a razoabilidade são apropriados somente onde houver um conhecimento, ao menos parcial, da disponibilidade e da eficácia das intenções... 5. A avaliação crítica pode apoiar-se sempre em razões. (tradução livre).



Há o reconhecimento de que, em contextos de ação comunicativa, a racionalidade consiste na criação de um espaço de ação estratégica, que permita a capacidade de alcançar consenso e agir de modo eficiente. Mas não somente nisso, Habermas (2016, vol. 1, p. 43) afirma que:

Em contextos de comunicação, não chamamos de racional apenas quem faz uma asserção e é capaz de fundamentá-la diante de um crítico, tratando de apresentar as evidências devidas. Também é assim chamado de racional quem segue uma norma vigente e se mostra capaz de justificar seu agir em face de um crítico, tratando de explicar uma situação dada à luz de expectativas comportamentais legítimas.

Assim, também são considerados racionais aqueles que exteriorizam um desejo, sentimento ou ato, de forma sincera e verdadeira, a ponto de revelar certeza ao ouvinte e gerar expectativas que condizem com o que Habermas denomina de "veracidade subjetiva".

Pode-se constatar que a racionalidade advinda de ações comunicativas é baseada na argumentação, a partir de pretensões de validade que, como já analisado, darão credibilidade ao discurso.

Nesse aspecto Habermas (2016, vol. 1, p. 48) pontua que:

A "força" de um argumento mede-se em dado contexto, pela acuidade das razões; esta se revela, entre outras coisas, pelo fato de o argumento convencer ou não os participantes de um discurso, ou seja, de o argumento ser capaz de motivá-los, ou não, a dar assentimento à respectiva pretensão de validade. [...] A capacidade de fundamentar exteriorizações racionais, por parte das pessoas que se portam racionalmente, corresponde à sua disposição de se expor à crítica e participar regularmente de argumentações, sempre que necessário.

Vislumbra-se que a racionalidade pode ser entendida como uma capacidade dos sujeitos de falar e agir, exteriorizada por modos de comportamento, fundamentados através de boas razões, passíveis de serem contrapostas a julgamentos objetivos, a partir de pretensões de validade. Tudo isso baseado na comunicação, que se perfaz através de pressupostos de argumentação. (HABERMAS, 2016, vol. 1, p. 56).

Nas ações comunicativas em comento, há a busca da verdade para o enunciado e a perspectiva de êxito para o plano de ação, respectivamente. Nesse sentido, pretensões podem ser fundamentadas para atribuir validade, verdade ou eficácia da



regra de ação. Com isso depreende-se que "quanto melhor se puder fundamentar a pretensão de eficiência ou de verdade proposicional associada a elas, tanto mais racionais elas serão". (HABERMAS, 2016, vol. 1, p. 34).

Para Habermas (2016, vol. 1, p. 36-37), somente considera-se racional uma asserção, quando o falante alcança o seu fim ilocucionário<sup>8</sup> de chegar a um entendimento mútuo com quem se interage. A racionalidade da ação predispõe a satisfação de condições necessárias para que se realize a "intenção de intervir no mundo de forma bem-sucedida".

Com essa afirmação evidencia-se a importância das razões para o convencimento dos interlocutores da verdade sobre o que é exposto, sobretudo para obtenção de um comum acordo racional, ou quando se pretende expressar a necessidade de uma ação instrumental.

Esse referencial habermasiano é evidenciado por Soares (2019, p. 339) ao pontuar que "a verdade é alcançada consensualmente por meio de uma dialética discursiva em que os falantes estejam submetidos a algumas regras que garantam certa isonomia, sem pressões alheias, em uma atmosfera que se classifica como situação de discurso ideal". Chama a atenção para o fato de que a verdade se estabelece, não de forma ontológica, mas num contexto de regras discursivas que viabilizam um critério válido de correção. Acrescenta que "uma compreensão exclusivamente instrumental ou estratégica de racionalidade é de algum modo inadequada."

Nesse sentido, pode-se evidenciar que o agir estratégico está contido na racionalidade comunicativa, onde haja a garantia de oportunidades para que os sujeitos possam interpretar subjetivamente as questões, normas e possibilidades de ação, como forma de autonomia emancipatória. Assim:

[...] essas ações instrumentais estão entrelaçadas com as comunicativas na medida em que apresentam a execução de planos que estão ligados aos planos de outros participantes da interação por meio de definições comuns da situação e processos de entendimento recíproco. (HABERMAS, 2002, p. 446).

<sup>8</sup> Sua intenção comunicativa esgota-se no fato de que cabe ao ouvinte entender o teor manifesto da ação de fala. (HABERMAS, 2016, vol. 1, p. 503).

É justamente nesse momento que o agir estratégico se interliga com o agir comunicativo. Habermas acrescenta ao conceito de racionalidade comunicativa mais amplo, o conceito de racionalidade cognitivo-instrumental, desenvolvido sob um enfoque realista, o que permite concluir como produtivo um modelo combinado, em que pessoas coordenam suas ações objetivas por meio da ação comunicativa.

Depreende-se que "uma maior medida de racionalidade cognitivamente instrumental proporciona uma maior independência em relação a limitações que o mundo circundante e contingente impõe à autoafirmação de sujeitos que agem orientados para um fim". (HABERMAS, 2000, p. 447).

Com efeito, "a razão comunicativa sobressai na força vinculante do entendimento intersubjetivo e do reconhecimento recíproco; circunscreve ao mesmo tempo, o universo de uma forma de vida coletiva". (HABERMAS, 2000, p. 450). Qualquer violação às pretensões de validade (verdade, justiça e veracidade), implicará "violação das estruturas de convivência racional, reivindicadas por todos", afetando a integralidade social.

Ao fazer-se um paralelo com o contexto da mediação, pode-se observar estrita sintonia com o que prevê a teoria da ação comunicativa, ora em análise. O fundamento desse método consensual é fazer com que os envolvidos num conflito, através de técnicas específicas utilizadas pelo facilitador-mediador, possam construir a melhor solução para a controvérsia, através da possibilidade de um diálogo construtivo, que possa ser refletido de forma prospectiva no universo social.

A situação ideal de fala na mediação pressupõe um ambiente capaz de proporcionar aos mediandos uma confiança recíproca, apto a tornar o discurso verdadeiro e sincero. Além disso, deve o mediador possuir habilidade cognitiva necessária para garantir a igualdade entre os falantes, a fim de que tenham a percepção de entendimento necessária para que as soluções e resultados construídos sejam legítimos.

Nesse diapasão, confirma-se que agir estrategicamente, num ambiente onde a comunicação ideal é possível e estimulada, significa buscar o consenso através de atitudes cooperativas, capazes de proporcionar ganhos mútuos para todos os envolvidos, numa racionalidade comunicativa.



Depreende-se do exposto, que a visão filosófica de Habermas traz para o ambiente da mediação, a certeza de que o caráter emancipador da linguagem, proporcionará aos indivíduos a possibilidade do entendimento subjetivo, capaz de atuar sistemicamente na transformação da realidade social. Afinal, "[...] a descentralização da compreensão de mundo e a racionalização do mundo da vida são condições necessárias para uma sociedade emancipada." (HABERMAS, 2016, vol. 1, p. 146).

Em consonância com esse ambiente de reciprocidade, tem-se que “no agir comunicativo, a dupla contingência aparece no momento em que cada participante da interação pode não somente colocar (ou deixar de colocar) pretensões criticáveis em princípio, mas também aceitá-las ou rejeitá-las”; e a tomada de decisões pressupõe que isso também vale para os demais participantes da interação. (HABERMAS, 2016, vol. 2, p. 477).

Esse entendimento, gerado através das interpretações decorrentes de processos comunicativos, evidencia o afastamento do agir baseado no interesse egocêntrico do próprio sucesso, ao passo que os objetivos passam a ser perseguidos através de consensos construídos com base na definição comum da situação. É nesse aspecto que o agir estratégico muda de foco, ao compor o contexto do agir comunicativo.

É como atesta Habermas (2016, vol. 1, p. 496), ao afirmar que os participantes do agir comunicativo "não se orientam em primeira linha pelo êxito de si mesmos; perseguem seus fins individuais sob a condição de que sejam capazes de conciliar seus diversos planos de ação, com base em definições comuns sobre a situação vivida". Ressalta que a negociação acerca das situações vividas é considerada componente essencial das exigências de interpretação necessárias ao agir comunicativo.

Por essa teoria, pode-se concluir que o fundamento da autonomia e empoderamento dos indivíduos na mediação é o agir comunicativo, que, através dos seus pressupostos, aliado ao agir estratégico, que consiste em atitudes cooperativas a ensejarem ganhos mútuos, permite o alcance da legitimidade do consenso.

Busca-se demonstrar, através dos conceitos expostos, que o referido mecanismo enfatiza a comunicação cooperativa e a questão da confiança para a solução satisfatória dos conflitos.

Oliveira Filho (2011, p. 230) reitera esse entendimento quando diz que: "A Teoria dos Jogos tenta elucidar a influência da comunicação sobre o comportamento humano".

O enfoque da mediação são os casos provenientes de relações continuadas, como os familiares, empresariais, trabalhistas ou de vizinhança, as quais proporcionam a oportunidade de manutenção ou restabelecimento de vínculos, e os interesses e sentimentos podem ser melhor trabalhados, através do estímulo ao diálogo construtivo.

A metáfora que se faz entre a teoria dos jogos e a mediação, tanto no agir comunicativo quanto no agir estratégico, evidencia o fato de que o resultado de um conflito não depende exclusivamente da atuação de um dos jogadores, mas é resultado da interação das estratégias e táticas utilizadas no decorrer da sessão de mediação. O comportamento dos envolvidos é fator de forte influência no resultado a ser buscado.

Dessa forma, evidente a importância da comunicação para que as partes entendam as reais motivações umas das outras e possibilite a construção da solução que melhor atenda aos interesses e sentimentos evidenciados e promovam, conseqüentemente, a transformação do conflito, com reflexos para a pacificação social.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo evidenciou que em situações onde há cooperação na busca da melhor solução para a controvérsia, há uma soma de esforços, de maneira que todos serão responsáveis pelo resultado obtido. Assim, haverá uma maior percepção de que o conflito, se bem trabalhado pelos envolvidos, pode ser visto como algo positivo.

Assim, pôde-se constatar que o conflito promove uma oportunidade de melhoria, quando visto como algo que integra a natureza humana e as relações sociais, de forma que se bem trabalhado, através de uma abordagem mais ampla das questões que o envolvem, unifica interesses e gera opções de ganhos mútuos, com resultados satisfatórios para os envolvidos.

Para atingir esse intento, concluiu-se ser fundamental o papel da comunicação e dos pressupostos de validade da fala, com ênfase na verdade, como instrumentos de consensos legítimos, capazes de transformar conflitos e torná-los mecanismos aptos a



ressignificar comportamentos.

Utilizou-se, para tanto, a teoria do agir comunicativo de Jürgen Habermas, que traduz os pressupostos da atividade comunicativa dos sujeitos humanos e de crítica da sociedade, fundamentada em bases linguísticas, onde há a elaboração de um conceito de racionalidade comunicativa, como base e princípio norteador da teoria. Na mesma linha, aborda a questão da dicotomia entre agir estratégico ou instrumental e agir comunicativo, evidenciando este último.

Por esse modelo estratégico de agir, constatou-se que o participante de uma interação age de maneira a calcular o êxito de sua conduta, baseado na expectativa de decisões. Baseia-se na escolha de meios e fins que maximizem o seu proveito individual da situação ou das expectativas de proveito. De forma breve, sustentou-se essa constatação na teoria dos jogos, cuja relevância foi reconhecida, já que pode ser aplicada a situações do cotidiano, onde precisa-se adequar o comportamento individual à previsibilidade das condutas das pessoas com as quais se interage, de maneira a agir competindo ou cooperando.

Houve o reconhecimento de que, em contextos de ação comunicativa, a racionalidade consiste na criação de um espaço de ação estratégica, que permita a capacidade de alcançar consenso e agir de modo eficiente. Nesse sentido pôde-se evidenciar que o agir estratégico está contido na racionalidade comunicativa, desde que haja a garantia de oportunidades para que os sujeitos possam interpretar subjetivamente as questões, normas e possibilidades de ação, como forma de autonomia emancipatória. É justamente nesse momento que o agir estratégico se entrelaça com o agir comunicativo.

Evidenciou-se que a situação ideal de fala promovida pela mediação pressupõe um ambiente capaz de proporcionar aos mediandos uma confiança recíproca, apto a tornar o discurso verdadeiro e sincero. Além disso, deve o mediador possuir habilidade cognitiva necessária para garantir a igualdade entre os falantes, a fim de que tenham a percepção de entendimento necessária para que as soluções e resultados construídos sejam legítimos.

Ocorre que, na maioria das vezes, os envolvidos em um conflito não possuem discernimento sobre as vantagens de agir cooperativamente, em busca da maximização





de ganhos próprios, que acabam revertendo em benefícios recíprocos, maximizadores de ganhos mútuos. A busca pelo resultado imediato, que aparentemente o torne vencedor da causa, que pode ocorrer com a decisão judicial ou outras formas de resolução de conflitos, pode causar consequências futuras que não atendam ao real interesse daquele que buscou a solução da questão.

Dessa forma, demonstrou-se a importância do mediador, que através de suas habilidades cognitivas e aplicação de técnicas de mediação, atua como facilitador do diálogo entre as partes, com o intuito de tornar a comunicação possível e produtiva, além de evidenciar e auxiliá-las a resolver os reais interesses e necessidades, vinculados aos sentimentos. A ideia é empoderar os mediados, para que se sintam aptos e capazes de pensar na melhor solução, que atenda a justiça de cada um.

Confirmou-se que agir estrategicamente, num ambiente onde a comunicação ideal é possível e estimulada, significa buscar o consenso através de atitudes cooperativas, capazes de proporcionar ganhos mútuos para todos os envolvidos, numa racionalidade comunicativa.

Ao final, concluiu-se que o fundamento da autonomia e empoderamento dos indivíduos na mediação é o agir comunicativo, que, através dos seus pressupostos, aliado ao agir estratégico, consiste em atitudes cooperativas ensejadoras de ganhos mútuos, que permitem o alcance da legitimidade do consenso.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de mediação judicial**. 4. ed. Brasília, DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), 2013.

CARDOSO, Henrique Ribeiro. Atualidade da teoria do agir comunicativo. In: SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da (Org). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Ed. Atlas, 2013. p. 58-62.

DEUTSCH, Morton. **A Resolução do Conflito: processos construtivos e destrutivos**. New Haven (CT) Yale University Press, 1977 - traduzido e parcialmente publicado em AZEVEDO, André Gomma de (org.) Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. v.3. p. 29-52.



HABERMAS, Jürgen. **The Theory of Communicative Action**. Volume 2. Lifeworld and System: A critique of functionalist reason. Tradução: Thomas McCarthy. Boston: Beacon Press, 1987.

HABERMAS, Jürgen. **Racionalidade e Comunicação**. Tradução: Paulo Rodrigues. Lisboa: Edições 70, 1996.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do Agir Comunicativo**. Racionalidade da ação e racionalização social. Tradução: Paulo Astor Soethe. Vol.1. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2016.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do Agir Comunicativo**. Racionalidade da ação e racionalização social. Tradução: Paulo Astor Soethe. Vol.2. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2016.

LEDERACH, John Paul. **Transformação de Conflitos**. Tradução: Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2012.

MEIRELLES, Delton Ricador Soares; MARQUES, Giselle Picorelli Yacoub. Mediadores. In: HALE, Durval; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Org.). **O marco legal da mediação no Brasil**. Comentários à Lei n. 13.140 de 26 de junho de 2015. São Paulo: Atlas, 2016. p. 91-128.

OLIVEIRA FILHO, José de. **Teoria dos Jogos. Vivendo e aprendendo a jogar**. Um encaminhamento aos jogos da vida. Aracaju: Info Graphics, 2011.

PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Tradução: Erica de Paula Salgado. 2. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.

RADULESCU, Dragos Marian. **Mediation - a Method to Resolve Conflicts Without Going to Justice**. Revista Română de Statistică – Supliment Trim IV/2012. p. 279-284. Disponível em: <[http://www.revistadestatistica.ro/suplimente/2012/4/srrs4\\_2012a41.pdf](http://www.revistadestatistica.ro/suplimente/2012/4/srrs4_2012a41.pdf)> Acesso em: 22fev. 2018.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução: Mário Vilela. 2. ed. São Paulo: Ágora, 2003.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da.. Mediação Interdisciplinar: um caminho viável à autocomposição dos conflitos familiares. **Diké : revista do mestrado em Direito da Universidade Federal de Sergipe** / Programa de Pós-Graduação em Direito. Vol. 1, n. 1 (jul./dez. 2011). 252 p. São Cristóvão: Editora UFS, 2011. p. 121-135.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da; VITALE, Carla Maria Franco Lameira. Aplicação da Teoria dos Jogos na Mediação de Conflitos: o equilíbrio de Nash como



estratégia de maximização de ganhos. In: MAILLART, Adriana Silva; OLIVEIRA, José Sebastião de; BEÇAK, Rubens. (Coord.). **Revista Formas Consensuais de solução de conflitos**. [Recurso eletrônico on-line]. vol.2, n.1. Florianópolis: CONPEDI, 2016.

SOARES, Ricardo Maurício Freire. **Teoria Geral do Direito**. 5 ed. São Paulo: Saraiva Jus, 2019.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 3. ed. rev. e amp. São Paulo: Forense, 2016.

TESSER, Gelson J. **Ética e educação: uma reflexão filosófica a partir da Teoria Crítica de Jürgen Habermas**. Campinas: Unicamp, tese de doutorado, 2001.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restarativas**. 6 ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

VITALE, Carla Maria Franco Lameira Vitale. **O empoderamento dos indivíduos na mediação de conflitos como instrumento de efetivação da busca da felicidade**. Orientadora: Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva. 2018. 134 f. Dissertação (Mestrado - Programa de Pós-Graduação em Direito). Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2018.

VITALE, Carla Maria Franco Lameira; SOARES, Ricardo Maurício Freire. Comunicação virtual: atuais paradigmas para o alcance do consenso legítimo através da mediação de conflitos. In: **Paradigmas atuais do conhecimento jurídico e pandemia** / organizadores Ricardo Maurício Freire Soares, Carla Maria Franco Lameira Vitale. – Salvador, BA : Editora Paginae, 2021. p. 33-59.

VITALE, Carla Maria Franco Lameira; MACHADO, Luciana de Aboim; SOARES, Ricardo Maurício Freire. A fraternidade como base principiológica da mediação de conflitos: um caminho para a efetivação da busca da felicidade. In: FERRARO, Angelo Viglianisi et al. **Racionalidad, derecho y cidadania**. Salvador: Direito Levado a sério, 2021. p. 35-52.