

**XIV ENCONTRO INTERNACIONAL
DO CONPEDI BARCELOS -
PORTUGAL**

**GOVERNO DIGITAL, DIREITO E NOVAS
TECNOLOGIAS**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

G326

Governo digital, direito e novas tecnologias [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Ana Catarina Almeida Loureiro; Danielle Jacon Ayres Pinto; José Renato Gaziero Cella. – Barcelos, CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-207-0

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Direito 3D Law

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Internacionais. 2. Governo digital. 3. Direito e novas tecnologias. XIV Encontro Internacional do CONPEDI (3; 2025; Barcelos, Portugal).

CDU: 34



XIV ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI BARCELOS - PORTUGAL

GOVERNO DIGITAL, DIREITO E NOVAS TECNOLOGIAS

Apresentação

No XIV Encontro Internacional do CONPEDI, realizado nos dias 10, 11 e 12 de setembro de 2025, o Grupo de Trabalho - GT “Governo Digital, Direito e Novas Tecnologias”, que teve lugar na tarde de 12 de setembro de 2025, destacou-se no evento não apenas pela qualidade dos trabalhos apresentados, mas pelos autores dos artigos, que são professores pesquisadores acompanhados de seus alunos pós-graduandos. Foram apresentados artigos objeto de um intenso debate presidido pelos coordenadores e acompanhado pela participação instigante do público presente no Instituto Politécnico do Cávado e do Ave - IPCA, em Barcelos, Portugal.

Esse fato demonstra a inquietude que os temas debatidos despertam na seara jurídica. Cientes desse fato, os programas de pós-graduação em direito empreendem um diálogo que suscita a interdisciplinaridade na pesquisa e se propõe a enfrentar os desafios que as novas tecnologias impõem ao direito. Para apresentar e discutir os trabalhos produzidos sob essa perspectiva.

Os artigos que ora são apresentados ao público têm a finalidade de fomentar a pesquisa e fortalecer o diálogo interdisciplinar em torno do tema “Governo Digital, Direito e Novas Tecnologias”. Trazem consigo, ainda, a expectativa de contribuir para os avanços do estudo desse tema no âmbito da pós-graduação em direito, apresentando respostas para uma realidade que se mostra em constante transformação.

Os Coordenadores

Prof. Dr. José Renato Gaziero Cella

IMPLICAÇÕES DAS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS NA TEORIA E PRÁTICA DA MEDIAÇÃO

IMPLICATIONS OF TECHNOLOGICAL INNOVATIONS ON THE THEORY AND PRACTICE OF MEDIATION

Maria Cristina Gomes da Silva D'ornellas ¹
Cláudia Ernst ²

Resumo

Este texto reflete sobre o impacto da tecnologia nos processos de mediação de conflitos, investigando até que ponto as inovações tecnológicas, especialmente as plataformas digitais, facilitam o tratamento eficaz desses conflitos. A sociedade moderna enfrenta uma realidade que gera estranhamento, impulsionada pela falta de familiaridade com o conhecimento tecnológico e pela necessidade de adaptação ao novo. Assim, a análise da sociedade contemporânea, influenciada pelos avanços tecnológicos, deve levar em conta a voz e a linguagem dos indivíduos dentro desse contexto. A literatura, em particular as histórias infantis, pode nos ajudar a entender o que está sendo (des)construído como cultura de um povo. Esta escrita adota um método fenomenológico e hipotético-dedutivo, utilizando uma abordagem técnica e bibliográfica. Através dessa perspectiva teórico-metodológica, observa-se que os relacionamentos e, conseqüentemente, as mediações de conflitos são afetadas, uma vez que trabalham com processos de (des)construção de subjetividades. Em conclusão, embora a tecnologia da informação contribua significativamente para o avanço da ciência, ela pode também impactar os processos de construção das subjetividades no mundo contemporâneo, trazendo conseqüências (im)previstas para a comunicação entre os seres humanos, especialmente nos processos autocompositivos de resolução de conflitos. Além disso, as inovações tecnológicas trazem implicações tanto para a teoria quanto para a prática da mediação, exigindo uma reavaliação das estratégias e abordagens utilizadas para lidar com conflitos em um ambiente digital, onde as dinâmicas de interação e a construção do entendimento podem ser significativamente diferentes.

effective handling of these conflicts. Modern society faces a reality that generates estrangement, driven by the lack of familiarity with technological knowledge and the need to adapt to the new. Thus, the analysis of contemporary society, influenced by technological advances, must take into account the voice and language of individuals within this context. Literature, particularly children's stories, can help us understand what is being (de)constructed as a people's culture. This research adopts a phenomenological and hypothetical-deductive method, using a technical and bibliographical approach. Through this theoretical-methodological perspective, it is observed that relationships and, consequently, conflict mediation are affected, since they are processes of construction of subjectivities. In conclusion, although information technology contributes significantly to the advancement of science, it can also impact the processes of constructing subjectivities in the contemporary world, bringing (un)foreseen consequences for communication between human beings, especially in self-compositional processes of conflict resolution. Furthermore, technological innovations bring implications for both the theory and practice of mediation, requiring a reassessment of the strategies and approaches used to deal with conflicts in a digital environment, where the dynamics of interaction and the construction of understanding can be significantly different.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Mediation, Language, Digital platforms, Technology, Innovation

1. Introdução

A inovação digital trouxe mudanças profundas para a estrutura social, marcando uma transição entre o que foi (a sociedade industrial), o que é (a sociedade da informação) e o que será (a sociedade digital). Este processo de mudança se dá de forma acelerada e muitas vezes disruptiva, provocando alterações nos modos de produção, consumo e relacionamento.

Historicamente, a sociedade passou por grandes revoluções tecnológicas, cada uma delas trazendo uma nova configuração social e econômica. Na era digital, vivenciamos um fenômeno em que o tempo e o espaço são condensados pelas tecnologias da informação, possibilitando interações instantâneas e globais.

No entanto, a inovação digital também levanta questões importantes sobre desigualdade e exclusão. A chamada "divisão digital" refere-se à disparidade entre aqueles que têm acesso à internet e às ferramentas tecnológicas e aqueles que estão excluídos dessa realidade. Este novo viés tecnológico desafia a ideia de progresso universal, exigindo políticas inclusivas que assegurem a participação de todos os segmentos sociais na era digital.

Assim, passado apenas quase um $\frac{1}{4}$ do século XXI¹ vimos o crescimento cada vez maior da globalização da economia e da informação – fomentado pela tecnologia digital. Trata-se de uma nova realidade e da necessidade de adequação da sociedade a esse novo e instigante *Estado* da modernidade.

A utilização das novas tecnologias, reconhece-se, reverbera não só na sociedade, mas na forma de atuação do judiciário e reflete na comunicação e na interação entre as pessoas.

Nesse diapasão, o avanço das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) provoca questionar de que maneira - está ou se vai trabalhar a mediação de conflitos, considerando os modelos Online Dispute Resolution (ODR)².

A mediação é, dentre as formas autocompositivas de tratamento de conflitos, condição de possibilidade para a humanização das práticas de resolução de conflitos, haja vista a concreta probabilidade de efetivação de direitos, cidadania e resguardo da dignidade da pessoa humana. Todavia, se a mediação é condição de possibilidade de

¹ Que iniciou em 1º de janeiro de 2001 e terá seu fim em 31 de dezembro de 2100.

² A ODR (Resolução de Disputas Online) refere-se à resolução de conflitos por meio de plataformas digitais. Diferente da ADR, que envolve métodos alternativos de solução de conflitos, independentemente de serem realizados online ou presencialmente, a ODR utiliza exclusivamente ferramentas online para esse fim. Cf. Disponível em: <https://www.projuris.com.br>. Acesso em: 23 set. 2024.

humanização das práticas de resolução de conflitos, como trabalhar com ela no mundo digital? Esse é ponto da questão. As plataformas digitais, não podem ser um espaço de não-comunicação, porque contrariariam toda lógica do processo autocompositivo. Assim, o problema consiste no porvir da mediação de conflitos, em específico, quais são as implicações, os desafios e perspectivas para o futuro da prática de resolução de conflitos em rede?

O intento, portanto, é investigar em que medida as ODRs podem (ou não) contribuir nas dinâmicas de tratamento de conflitos, considerando que a tecnologia é uma realidade e essencial ao sistema de justiça.

2. O processo de mediação nas plataformas digitais

O avanço da tecnologia tem se transformado profundamente nas interações sociais e nos processos de resolução de conflitos. A mediação de conflitos, que era conduzida em ambientes presenciais, agora se encontra em uma encruzilhada com uma crescente popularidade e acessibilidade das ferramentas digitais. Considerando tal avanço, passamos refletir e identificar os desafios do uso das plataformas digitais no processo de mediação de conflitos.

A tecnologia molda a maneira como nos comunicamos e interagimos, desde o advento do telefone até a criação de redes sociais e plataformas de videoconferência. Essa transformação tem um efeito direto sobre as dinâmicas relacionais, alterando não apenas como as famílias mantêm contato, mas também como os indivíduos, gerenciam as crises e conflitos.

Inicialmente, a evolução tecnológica, podemos afirmar, ajudou o desenvolvimento de novas formas de comunicação síncronas e assíncronas, com aplicativos de mensagens, videochamadas e ambientes virtuais que se mostram ferramentas valiosas para a mediação. Essas tecnologias permitem que os mediadores atuem de maneira mais rápida, eficiente e com menos barreiras geográficas, além de possibilitar a realização de sessões com maior flexibilidade.

Apesar das vantagens, o uso de plataformas digitais na mediação de conflitos também apresenta preocupações. Vejamos.

A dependência de tecnologia pode agravar problemas relacionados à exclusão digital, onde indivíduos sem acesso a dispositivos ou à internet rapidamente ficam excluídos desses processos. Outra preocupação reside no resguardo da privacidade e na confidencialidade, que são pilares fundamentais da mediação, ou seja, deve haver garantia

de que as sessões realizadas online sejam seguras e livres de interferência ou sem riscos à privacidade dos participantes, pois a confidencialidade é princípio dos mais importantes da mediação, e a segurança digital nem sempre é garantida. Apesar dos avanços em criptografia e protocolos de segurança, as plataformas digitais ainda estão suscetíveis a vazamentos de dados, ataques cibernéticos ou falhas tecnológicas. Esses riscos colocam em xeque a confiança dos participantes no processo sendo fundamental que as plataformas adotem medidas rigorosas de segurança. Ainda, outro ponto crítico na mediação digital é a ausência de interação física, que pode comprometer a leitura de sinais não verbais essenciais para a condução eficaz do processo. A linguagem corporal, as expressões verbais e o tom de voz são elementos importantes para os mediadores ao interpretar o estado emocional das partes envolvidas, e a ausência desses sinais em interações digitais pode limitar o adequado desenvolvimento do processo de mediação.

A capacidade de perceber a comunicação em sua totalidade, incluindo aspectos verbais e não verbais do interlocutor, é fundamental e exige atenção, o que se torna um dos principais desafios na mediação em plataformas digitais. O diálogo se torna mais produtivo, cooperativo e verdadeiramente dialógico quando as habilidades comunicacionais são aplicadas com cuidado. Um dos elementos essenciais para uma comunicação eficaz é que todos os envolvidos sejam bons ouvintes. Isso significa estar atento às intenções, sugestões e às possibilidades de construção conjunta de entendimentos. A escuta atenta é o que permite o progresso do diálogo.

Gadamer diz que a arte de conduzir uma conversa envolve também a habilidade de dialogar consigo mesmo e buscar o entendimento interno. Trata-se da capacidade de refletir, o que equivale à prática de questionar o significado do que se pensa e se expressa.³

A conversa dialógica coopera nesse espaço comum, aquele que ouve atentamente percebe o espaço comum que pode ser estabelecido com o locutor através da linguagem com maior facilidade, possibilitando o regime de co-enunciação, isto é, locutor e interlocutor construindo conjuntamente o diálogo. É como se cada um apanhasse o intento, compreendesse o sentido das palavras do outro, apreendesse o contexto daquilo que está sendo apresentado e representado - simbolicamente.

A mediação de conflitos, reprisamos, necessita desenvolver o diálogo, pois com ele vem a possibilidade de compreender a perspectiva de si e do outro; mas, para isso, o indivíduo precisa se deixar levar, estar aberto a conhecer e explorar.

³ GADAMER, Hans-Georg. *Verdade e Método II*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002. p. 573.

O diálogo pode ser comparado a um experimento, diretamente ligado à capacidade de escuta e à empatia. Ouvir bem é uma atividade interpretativa que alcança melhores resultados quando se presta atenção a aspectos específicos do que está sendo dito, procurando compreender, a partir dessas nuances, o que não foi explicitamente dito, mas está implícito ou subentendido.

Uma das formas de conceituar o diálogo é dizer que se configura como aquilo que advém da palavra⁴, a corrente do significado que flui entre, dentro e através de tudo (gestos, palavras, postura – “o corpo fala”) que estiver implicado em uma conversação. Diálogo é aquilo que nos deixa uma marca. O que caracteriza um verdadeiro diálogo não é apenas vivenciar algo novo, mas descobrir no outro algo que ainda não havíamos encontrado em nossa própria experiência de vida.⁵ E, significados compartilhados são construídos por meio do diálogo e das interações com os outros. No processo de mediação, o diálogo promove a escuta sob diversas perspectivas, ajudando a definir interesses e possibilidades, além de identificar padrões de interação, avaliar os recursos disponíveis e gerar novas oportunidades a partir da reformulação do que é reconhecido como emergente. Em essência, passamos a vida buscando um estado de integridade que nos permita estabelecer conexões mais autênticas e verdadeiras com o outro.⁶

Gadamer descreve o "círculo hermenêutico" como um movimento contínuo entre a interpretação de uma parte do texto e a compreensão de seu significado total. Ao darmos sentido a um fragmento, estamos, ao mesmo tempo, construindo uma interpretação do texto em sua totalidade.⁷ Trata-se de um movimento entre o intérprete e o que é interpretado, influenciado por uma determinada tradição, onde a compreensão emerge como um evento resultante dessa interação, moldada pela historicidade na qual está inserida.⁸

⁴ “[...] Palavras e coisas são como que enigmas, precisam ser decifradas.” Cf. GARCIA-ROZA, Luiz Alfredo. *Palavra e verdade: na filosofia antiga e na psicanálise*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p. 45.

⁵ GADAMER, Hans-Georg. *Verdade e Método II*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002. p. 249.

⁶ “O procedimento do discurso é um procedimento de argumentação. Isso distingue a teoria do discurso, fundamentalmente, de teorias procedimentais da tradição hobbesiana, que trabalham com procedimentos de negociação e de decisão”. Cf. ALEXY, Robert. *Constitucionalismo Discursivo*. Tradução de Luís Afonso Heck. Porto Alegre: Livraria do Advogado. 2. ed., 2008. p. 25. Na mediação busca-se resguardar direitos fundamentais, o instituto se operacionaliza com a conjunção de esforços dos mediadores e mediados para busca dos reais interesses dos envolvidos na disputa. Não há regra preestabelecida, mas construção do novo e do satisfatório para os mediados.

⁷ LAWN, Chris. *Compreender Gadamer*. Tradução Hélió Magri Filho. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. p. 12.

⁸ MARRAFON, Marco Aurélio. A questão da consciência histórica na obra “Verdade e Método e suas implicações na (teoria da) decisão judicial. In: STEIN, Ernildo; STRECK, Lenio. (Orgs.) *Hermenêutica e epistemologia: 50 anos de Verdade e Método*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2015. p. 78.

Segundo Gadamer, a prática da "fusão de horizontes", como exercício de interpretação, ocorre dentro do horizonte compartilhado entre o intérprete e o objeto a ser interpretado.⁹ Gadamer argumenta que a verdade não é um método, mas algo que se revela por meio do diálogo, já que os atos de interpretação são fundamentalmente dialógicos, representando uma conversação contínua dentro de uma tradição. O intérprete começa com um significado provisório, mas esses significados são reorganizados e redefinidos à medida que seus próprios preconceitos são questionados pelo horizonte do texto ou pelo interlocutor no diálogo.¹⁰

Os significados estão sempre abertos e nunca são definitivos, uma vez que os atos de interpretação são dialógicos e essas interações estão conectadas à tradição. O intérprete elabora um significado, mas esse significado se redefine à medida que seus preconceitos são confrontados¹¹, são trazidos à tona e “questionados pelo horizonte texto ou pelo parceiro do diálogo”¹². Ao falar sobre a "fusão de horizontes", Gadamer enfatiza a consequência do diálogo que se estabelece entre passado e futuro. No entanto, pode-se entender que se trata de um diálogo entre passado e presente, uma vez que o futuro resulta do que foi apreendido no momento presente, por meio do entrelaçamento da história e das conversas realizadas.

O filósofo rejeita a ideia de que o método racional, ou a razão, esteja por trás da linguagem, pois tanto a cultura quanto o mundo natural não são espaços adequados para uma investigação puramente racional; em vez disso, são elementos que fazem parte de uma conversação contínua.¹³

Streck esclarece que a fusão de horizontes ocorre sempre que compreendemos algo do passado. Ela acontece continuamente dentro da tradição, onde o antigo e o novo se desenvolvem juntos, contribuindo para uma validade plena da vida, sem que um ou outro se destaque de forma isolada.¹⁴

É importante ressaltar que a hermenêutica começou sua trajetória com textos sagrados e clássicos, mas a interpretação vai além da simples investigação das origens

⁹ LAWN, 2010, p. 13.

¹⁰ LAWN, 2010, p. 13.

¹¹ “[...] a normalização identitária tem outro déficit: o fato de que se funda em modelos a-históricos e fixos de como as pessoas são ou deveriam ser. Mas nenhuma identidade é fixa, e, durante a vida, as pessoas mudam. [...]” Cf. MISKOLCI, Richard. *Teoria Queer: um aprendizado pelas diferenças*. 3. ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora: UFOP – Universidade Federal de Ouro Preto, 2017. p. 19.

¹² LAWN, 2010, p. 13.

¹³ LAWN, Chris. *Compreender Gadamer*. Tradução Hélio Magri Filho. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. p. 14.

¹⁴ STRECK, Lenio Luiz. *Dicionário de hermenêutica: quarenta temas fundamentais da teoria do direito à luz da crítica hermenêutica do Direito*. Belo Horizonte: Letramento, 2017. p. 82.

históricas e do significado das palavras. Ela é “considerada um componente do processo, do ato ou do evento de compreensão em si”¹⁵. Ao afirmar que todo entendimento é interpretação, reconhece-se que a hermenêutica ultrapassa os limites da interpretação textual e se estende também à interpretação narrativa, gestual e corporal.¹⁶

Streck salienta que é necessário ir além do significado das palavras e conceitos, como fazem as abordagens analíticas de natureza semântica; é fundamental situar-se na condição concreta de quem compreende — o ser humano — para que o que é compreendido possa ser devidamente esclarecido.¹⁷

Uma das origens do conflito¹⁸ — sem afirmar que seja a única causa — é a interpretação que uma pessoa faz em relação ao que o outro diz, ao seu comportamento, à situação apresentada e ao problema que surge.

O texto, seus signos e a capacidade da linguagem que permite sua materialização não revelam tudo. O ser humano interpreta o que vê, lê e vivencia, e essa interpretação ocorre em seu intelecto. Essa compreensão pode refletir ou não a intenção do autor ou emissor, uma vez que “não há separação entre o sistema observante e o observado”¹⁹. Assim, o que é dito nunca é completo²⁰; comunica apenas uma parte do todo. Embora o que é expresso tenha seu significado, especialmente em situações de conflito, o que não é dito pode ter uma relevância ainda maior. Esse não-dito pode ser desconhecido para o outro ou relacionado a sentimentos profundos que não podem ser verbalizados, criando uma divisão entre o EU e o TU no discurso.

Sobre o tema, Warat destaca no segredo de enunciação está-se também falando sobre conflito. Cada segredo de enunciação é, em certa medida, um espaço de conflito simbólico. É no encontro do enunciado com o outro que se revela esse aspecto. É por meio das diferenças em relação ao outro que se constitui, de maneira conflitante, o segredo do significado. Essa distinção do outro define minha incapacidade de saber

¹⁵ LAWN, , 2010, p. 21.

¹⁶ LAWN, 2010, p. 21.

¹⁷ STRECK, Lenio Luiz. *Verdade e consenso*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. p. 53.

¹⁸ O conflito é inerente a coexistência social e por isso é importante que o indivíduo possa perceber quais são os mecanismos disponíveis para resolver suas discórdias. Tradução livre. Cf. CEBOLA, Cátia Marques. *La mediación*. Madrid: Marcial Pons, 2013. p. 29.

¹⁹ ANDOLFI, Maurizio. *A terapia familiar multigeracional: instrumentos e recursos do terapeuta*. Tradução de Juliana Seger Sanvicente. Belo Horizonte: Ed. Artesã, 2019. p. 15.

²⁰ “[...] a maneira de falarmos, nossas palavras, não raro induzem à mágoa e a dor, seja para os outros, seja para nós mesmos”. ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006. p. 21.

plenamente e minha ignorância sobre a totalidade. O segredo impede a harmonia dos sentidos.²¹

A comunicação entre as pessoas, ao ultrapassar os obstáculos dos signos e significados, atinge a hermenêutica do sentido²². O desafio consiste em “conduzir a interpretação na criação de sentido”²³. Isso implica que, ao ler um texto literário²⁴ ou ouvir a narrativa de alguém, vai-se além dos significados em busca do sentido, sem impor uma censura entre o que é particular e o que é universal, pois as questões e dúvidas não têm uma única resposta. O processo de interpretação e compreensão é intrínseco ao ser.

Os indivíduos estão sempre interpretando uns aos outros. No entanto, a interpretação deve levar em conta as intenções de quem fala ou escreve, além de considerar o contexto do ato de comunicação, a cultura, a língua e a história de cada um²⁵. Se essas variáveis não forem consideradas, a intenção do falante ou do autor pode ser interpretada de maneira inadequada.²⁶

Assim como nos textos, a mediação de conflitos deve abordar a verdade da ação realizada pelo sujeito e do que foi dito. Essa verdade é compreendida por meio da análise do contexto e do esclarecimento fornecido por quem escreveu, agiu ou narrou. No entanto, mesmo com os esclarecimentos oferecidos pelo outro, pode haver falta de clareza sobre suas intenções. Por isso, é essencial tentar se colocar no lugar do outro e exercer a empatia, embora a compreensão total possa não ser alcançada, para evitar interpretações errôneas. Stein afirma que, para entender, é fundamental colocar-se na posição do outro e, sob essa ótica, compreender o significado de estar por alguém.²⁷

²¹ WARAT, Luis Alberto (Org.) *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Tradução de Julieta Rodrigues. Florianópolis: EModara, 2018. p. 33.

²² “[...] Enquanto o significado é universal e vai confundir com a essência, a significação “é aquilo através do qual se aponta para o significado”. Uma palavra é portadora de uma pluralidade de significações, mas aquilo para o qual ela aponta é o significado na sua universalidade. [...]” Cf. GARCIA-ROZA, Luiz Alfredo. *Palavra e verdade: na filosofia antiga e na psicanálise*. 3. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1998. p. 78.

²³ STEIN, Ernildo. *Instauração de sentido*. Porto Alegre: Movimento, 1977. p. 10.

²⁴ “[...] A abordagem dos textos literários não é, portanto, aleatória. A incidência do método comanda a leitura. Daí a visão totalizadora que ilumina cada obra. A operação do texto pretendeu abrir caminhos sem neles esgotar-se. Importava reconciliar método e sentido. Cf. STEIN, 1977, p. 10.

²⁵ “[...] Butler também se afasta da conexão feita por Austin entre falante e fala, fala e conduta: as palavras nem sempre colocam em ação o que nomeiam e os performativos não são necessariamente efetivos ou “bem-sucedidos” – em outras palavras, fala e ato não são sinônimos.” Cf. SALIH, Sara. *Judith Butler e a Teoria Queer*. Tradução de Guacira Lopes Louro. 1. ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2015. p. 54.

²⁶ STEIN, Ernildo. *Instauração de sentido*. Porto Alegre: Movimento, 1977. p. 87.

²⁷ STEIN, Ernildo. *Diferença e metafísica: ensaios sobre a desconstrução*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2000. p. 121.

No processo de mediação, é essencial abordar o sentido e as diferenças do ser, pois a sinergia deve atravessar a questão da alteridade. O outro da alteridade é aquele pelo qual nos posicionamos, mas ele permanece irre recuperável em sua alteridade, pois não podemos ser mais do que o espaço do outro por quem estamos e a partir do qual nos entendemos.²⁸

O processo de comunicação é, de fato, uma arte de dar e receber informações. No contexto social, a palavra “comunicar” refere-se a comportamentos verbais e não-verbais, sendo “comunicação” sinônimo de interação. Vale ressaltar que a comunicação também abrange “todos os símbolos e indícios utilizados pelos indivíduos ao receber e transmitir mensagens”²⁹.

Dito isso, para clarear a construção teórica acima, passaremos a reflexão, a partir de uma história infantil, qual seja: Cinderela; pois as histórias infantis, os contos, clarificam cultura de determinado momento histórico e trabalha os ditos e não-ditos, e os comportamentos esperados pela sociedade.

Cinderela é uma história que transcende gerações com seu encanto e magia. A razão pela qual Cinderela continua a fascinar não reside apenas em seus componentes mágicos, mas também na mensagem de resiliência e justiça que ela transmite, assim como transbordam como características na mediação de conflitos. E, por esses motivos, optamos por sua história *moderna*.

3. Uma nova história de alegoria: “Cinderela”

As histórias e os contos de fada são passados, no decorrer do tempo e nas diversas culturas, de geração em geração. São muitas as versões do conto da “Cinderela”. M. R. Cox³⁰, em pesquisa realizada, informa que são mais de trezentos e quarenta e cinco versões do conto e que cada versão tem sua variação marcada pela época e pela cultura, daquele que conta. Como estamos trabalhando a modernidade, escolhemos a história de Cinderela, escrita por uma adolescente, Marina Brás, aluna da escola Municipal Josino Alvim, na cidade de Piumhi, em Minas Gerais, publicada pela Ciência Hoje das Crianças (CHC 260), pois a consideramos como uma das últimas escritas e adequada para o a construção teórico-prática - que ora fazemos. Pretendemos, com ela, prosseguir nossa

²⁸ STEIN, 2000, p. 122.

²⁹ SATIR, Virgínia. *Terapia do grupo familiar*. Tradução de Achilles Nollí. 2. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves Editora, 1980. p. 107.

³⁰ Disponível em: <https://www.doceshistorias.com.br/blog/cinderela-diferentes-versoes/>. Acesso em: 17 set. 2024.

reflexão, a fim de realizar o intercâmbio entre a mediação e sua eficácia com o uso das plataformas digitais, porque observar a criança de hoje é viver a cultura da sociedade presente e, conseqüentemente, o futuro que se estabelecerá. Copiamos.

Ao dar as badaladas da meia-noite, Cinderela saiu correndo do palácio. Quando descia as escadarias, perdeu seu celular, mas ela não percebeu. Saiu correndo, entrou em uma³¹ limusine e se foi. A pedido do rei, os guardas do castelo foram atrás dela, só que, numa curva, a limusine de Cinderela se transformou e os guardas continuaram seguindo em frente. Cinderela se transformou e os guardas continuaram seguindo em frente. Cinderela foi para a sua casa e continuou a trabalhar como se nada tivesse acontecido, porém, triste com a perda.

O príncipe do castelo ordenou que os cavaleiros do reino o acompanhassem de casa em casa para que cada mulher, de reinos vizinhos ou distantes, tentasse, com três chances, desbloquear o celular, e, assim, quem conseguisse, se transformaria na princesa do reino, pois o príncipe a queria muito como sua esposa.

Assim, sem demora, a ordem foi obedecida. Os cavaleiros passaram de casa em casa para que as mulheres tentassem desbloqueá-lo. A madrasta da Cinderela ficou sabendo da notícia e foi logo avisar para as suas duas filhas. Cinderela escutou, ficou toda empolgada e falou:

- O príncipe virá aqui! Vou me arrumar!

A madrasta ouviu e ficou furiosa. Quando Cinderela entrou em seu quarto para se arrumar, a madrasta trancou-a no quarto, para que não aparecesse diante do príncipe.

Quando o príncipe, acompanhado pela comitiva real, chegou e tocou o interfone, a madrasta atendeu a porta.

- Tem alguma moça aqui?

- Sim, estas aqui – respondeu a madrasta.

- São só estas?

- Sim, só.

As duas filhas tentaram desbloquear o celular com três chances, mas não conseguiram. Decepcionado, o príncipe falou:

- Bem, então já vou indo.

Só que antes de ele ir, Cinderela desceu as escadas falando:

- Espere! Ainda tem eu!

Ela conseguiu abrir a porta com seu moderno canivete abridor de portas que havia escondido em seu quarto para eventuais necessidades. Na primeira tentativa, conseguiu desbloquear o telefone.

O príncipe, encantado com sua beleza, devolveu o celular e a levou para o castelo real e lá se casaram e viveram felizes para sempre, menos a madrasta, que, além de perder sua empregada, ainda foi condenada pela justiça trabalhista a pagar todos os direitos de Cinderela: fundo de garantia, férias, 13º salário, seguro-desemprego...³²

A história “O celular de Cinderela” pode caracterizar o caminhar da transformação do pensamento no mundo moderno.

³¹ Tomamos a liberdade de inserir a palavra “uma” no texto.

³² BRÁS, Mariana. *O celular de Cinderela*. Disponível em: <https://chc.org.br/o-celular-da-cinderela/>. Acesso em: 19 set. 2024.

Chama a atenção a história de “O celular de Cinderela”, em cotejo com as demais histórias de Cinderela, primeiro, o fato de a tristeza da moça não ser pela impossibilidade de ficar com o príncipe, mas pela perda do celular. Segundo quem está apaixonado e procura por Cinderela, é o príncipe. Não que nas outras histórias Cinderela não tenha se encantado pelo príncipe, mas nessa última versão, Cinderela parece lembrar e ficar feliz com a presença do príncipe somente após a recuperação do celular! Como nas outras histórias, o príncipe ainda fica enlevado e se apaixona pela beleza da Cinderela, pelo seu exterior. Eles sequer se conhecem, mas se casam, e vivem felizes para sempre... o símbolo do sapatinho de cristal passou a ser o celular. Todavia, o sapatinho de cristal é mais frágil e único. O celular é mais durável e muitos têm o mesmo aparelho, ou seja, se, por sorte ou expertise, alguém descobrisse a senha do celular, o príncipe *teria* que casar-se com quem, na verdade, não era a pessoa que gostaria. Apesar de a Cinderela, na história, passar a ser uma princesa ao casar-se com o príncipe e ser *feliz para sempre*, ingressou com processo judicial contra a madrasta e a mulher foi condenada a pagar os direitos trabalhistas de Cinderela e ficar sem a empregada. Esse foi o *castigo* da madrasta.

Em outra perspectiva, na história moderna, o modelo de mulher ainda está sendo postado como aquele acomodado em um casamento, apesar de a busca e reconhecimento de seus direitos trabalhistas e é essa ideia que permanece sendo construída no imaginário infantil.

Por muitos anos, vivemos em uma sociedade patriarcal³³, em uma sociedade que colocou o homem como sujeito e a mulher em posição de *outro* ou do não-masculino.³⁴ A mesma lógica binária acompanha os contos de fadas infantis, do bem e do mal, do tolo e do esperto, do lindo e do feio. Não havia meio-termo. O que, atualmente, já modificou.

O século passado teve sucesso em direção a uma sociedade mais igualitária e justa. Porém, buscou-se uma alteração do papel da mulher, ou seja, a mulher que fora educada para a passividade passou a ocupar uma posição ativa no mundo. Importa lembrar o chamado Complexo de Cinderela que se apresenta no conflito entre querer manter os cuidados paternalistas e a independência. Um dos problemas é a manutenção, em casa, da educação para a passividade, e de outro lado a pressão social para sua inserção e

³³ No Brasil, o Código Civil vigeu do ano de 1916 até 2002. Trata-se de uma legislação de família patriarcal, com papéis masculino e feminino bem definidos. A mulher era mera colaboradora do lar. Apesar de o Código Civil de 2002 buscar atualizar a legislação à nova realidade social, nasceu com resquícios da antiguidade.

³⁴ BUTLER, Judith. *Problemas de gênero: feminismo e subversão*. 22. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

sucesso no mercado de trabalho.³⁵

As histórias trazem mensagens explícitas e subliminares, intentam ensinar à criança sobre questões internas do indivíduo e o modo com que a sociedade espera que sejam tratados. A mensagem transmitida é de que os problemas, sejam quais forem, injustos e inesperados, se resolvidos com bondade terão êxito.

Cinderela, nas histórias mais conhecidas, é uma personagem idealizada, moça repleta de virtudes, sem sentimentos negativos em relação à madrasta e às suas filhas. Outrora, no conto “O celular de Cinderela”, a moça ingressa com processo judicial trabalhista contra a madrasta, solicitando todos os seus direitos trabalhistas. Ou seja, no conto moderno de Cinderela o conceito de justiça se apresenta. Porém, assim como nas demais versões, Cinderela escolhe o casamento, a lhe permitir ser “feliz para sempre” ao invés da manutenção da situação do sofrimento e da superação de suas próprias limitações.

O conto apresenta um conflito, a luta entre o que se quer e o que é esperado pela sociedade. É disso que se trata. Trabalhar as questões internas no processo de mediação utilizando as plataformas digitais, quando entendemos que a comunicação é o cerne do tratamento do conflito e o que está por detrás dessa comunicação, a cultura, as crenças, a tradição, é o que precisamos atentar, a fim de manter as liberdades.

4. Entre o que foi, o que é e o que será: uma nova sociedade e a inovação digital

Inquestionável que a evolução tecnológica e o advento das plataformas digitais trouxeram uma revolução para a mediação de conflitos, oferecendo novas oportunidades para ampliar o acesso à justiça, reduzir custos e tornar o processo mais eficiente. No entanto, é fundamental que os desafios éticos e as limitações tecnológicas sejam cuidadosamente considerados para garantir que a mediação digital mantenha os seus princípios de confidencialidade, imparcialidade e equidade. O futuro da mediação depende de um equilíbrio entre a inovação tecnológica e a preservação dos valores humanos que fundamentam a resolução da importação de valores humanos.

A prática de resolução de conflitos, tradicionalmente realizada em ambientes físicos com mediadores atuando como facilitadores, enfrenta uma série de questões e transformações à medida que migra para o ambiente digital. Esse processo de

³⁵ CASSEPP-BORGES, Vicente. *Identificação dos adolescentes de hoje com a personagem de cinderela*. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432007000200009. Acesso em: 21 set. 2024.

virtualização tem gerado novas formas de mediação, levantando perguntas sobre eficácia, acessibilidade, segurança e as dinâmicas de poder envolvidas.

De fato, a incorporação da tecnologia nos processos de mediação de conflitos tem transformado profundamente a forma como disputas são resolvidas, trazendo benefícios significativos, mas também desafios complexos e perspectivas inovadoras para o futuro. A seguir, exploramos como as plataformas digitais, a inteligência artificial (IA) e outras tecnologias estão redefinindo a mediação, com base em evidências de iniciativas globais e estudos recentes.

A principal transformação trazida pela tecnologia é a ampliação do acesso à mediação. Plataformas digitais, como Zoom e Microsoft Teams, permitem que partes em conflito, independentemente de sua localização geográfica, participem de processos de resolução de disputas. Essa democratização é particularmente relevante em contextos em que a distância seria uma barreira, como em conflitos internacionais ou em áreas rurais. Além disso, a introdução de ferramentas de automação e IA tem o potencial de otimizar o processo de mediação. Algoritmos de IA podem analisar grandes volumes de dados para identificar padrões de conflitos e sugerir soluções, reduzindo o tempo necessário para alcançar acordos. No entanto, essa automação levanta questões éticas significativas, como a possibilidade de substituir mediadores humanos, cuja empatia e compreensão contextual são insubstituíveis, e a imparcialidade dos algoritmos, que podem refletir vieses dos dados com os quais foram treinados.

Outro aspecto crucial é a neutralidade das plataformas digitais. Essas plataformas, por meio de sua organização de dados e algoritmos que mediam interações, podem influenciar o processo de mediação. Por exemplo, a forma como os dados são apresentados ou priorizados pode favorecer uma parte em detrimento da outra, comprometendo a equidade.

Apesar de suas vantagens, a mediação digital enfrenta obstáculos significativos. A segurança e a privacidade dos dados são preocupações centrais, pois informações sensíveis compartilhadas durante a mediação podem ser vulneráveis a vazamentos. Um único incidente de violação de dados pode destruir a confiança no processo. Para mitigar esse risco, é essencial adotar protocolos robustos de criptografia e conformidade com regulamentações de proteção de dados.

Outro desafio é a necessidade de competências digitais. Para que a mediação online seja eficaz, todas as partes devem possuir habilidades básicas para usar as ferramentas tecnológicas e acesso a uma conexão de internet confiável. A exclusão digital

pode marginalizar indivíduos ou comunidades menos familiarizados com a tecnologia, que destaca a importância de frameworks que incluam avaliações prévias para identificar barreiras tecnológicas.

A comunicação empática, um pilar da mediação tradicional, também é desafiada no ambiente digital. A ausência de pistas não verbais, como expressões faciais e linguagem corporal, dificulta a construção de *rappport* entre as partes. Além disso, a distração digital, impulsionada por notificações e multitarefa, pode reduzir a atenção dos participantes, comprometendo a eficácia da mediação.

O futuro da mediação de conflitos parece promissor com a evolução contínua da tecnologia. Soluções híbridas, que combinam elementos presenciais e digitais, estão ganhando destaque. Essas abordagens permitem que mediadores utilizem plataformas digitais para facilitar partes do processo, como agendamento e troca de documentos, enquanto mantêm encontros presenciais para discussões mais sensíveis. Essa flexibilidade é vista como uma forma de equilibrar eficiência e conexão humana.

A tecnologia está redefinindo a mediação de conflitos, tornando-a mais acessível, eficiente e, potencialmente, preventiva. No entanto, para que seu potencial seja plenamente realizado, é necessário enfrentar desafios como segurança de dados, exclusão digital e a preservação da empatia no ambiente virtual. O futuro da mediação dependerá de uma abordagem equilibrada que combine inovação tecnológica com os princípios humanos fundamentais da resolução de conflitos. À medida que novas ferramentas, como IA e realidade aumentada, continuam a evoluir, a mediação digital tem o potencial de se tornar uma força transformadora para a paz e a harmonia global. Em resumo, podemos afirmar que o futuro da mediação de conflitos em rede será moldado pela interação entre as novas tecnologias e a prática humana, exigindo inovações que atendam aos desafios éticos e práticos, ao mesmo tempo que garantam a eficácia e a inclusão no processo.

5. Notas conclusivas

A introdução das ODRs no sistema de justiça representa uma oportunidade para modernizar e agilizar a resolução de conflitos. No entanto, é crucial garantir que a mediação, mesmo no ambiente digital, continue a promover o diálogo autêntico e a reconstrução das subjetividades. A dialética gadameriana nos lembra que o verdadeiro diálogo é aquele que nos marca, que nos transforma ao descobrir algo no outro que não havíamos encontrado em nós mesmos. Preservar essa dimensão dialógica é essencial para

que as ODRs não se tornem apenas ferramentas de efficientismo, mas sim um espaço de liberdade, verdade e justiça

As inovações tecnológicas transformaram profundamente a maneira como a sociedade se organiza, comunica e resolve conflitos. A mediação de conflitos, tradição dependente de interações presenciais, foi impactada pelo uso crescente de plataformas digitais, que oferece novas oportunidades para tratar divergências de forma mais acessível e eficiente. No entanto, essa transição tecnológica gera também desafios, como a potencial alienação do indivíduo e o silenciamento da sua voz num mundo hiperconectado, que nomeamos de "além-mundo" digital. Se, por um lado, essas tecnologias democratizam o acesso à justiça e à mediação, oferecendo alternativas práticas para aqueles que, de outra forma, enfrentam barreiras para participar de sessões presenciais. Entretanto, o uso crescente da tecnologia também levanta questões sobre a eficácia desses meios no tratamento de conflitos complexos e na construção de relacionamentos.

A construção de subjetividades é um processo dinâmico, profundamente interligado à interação social e à comunicação. Nos processos de mediação, a subjetividade de cada parte em conflito é moldada pela troca de experiências e pela escuta empática promovida pelo mediador. Contudo, no ambiente digital, essa dinâmica é alterada. A mediação conduzida por plataformas tecnológicas precisa oferecer a profundidade de interação interpessoal, o que pode impactar perspectivas a maneira como as partes percebem a si mesmas e os outros.

A analogia realizada que emerge desse cenário tecnológico é a relação entre os processos de construção cultural, mediada pela tecnologia, e a compreensão da subjetividade nas histórias infantis. A literatura infantil, rica em metáforas e narrativas, oferece um paralelo para a compreensão do que está sendo (des)construído no âmbito dos métodos autocompositivos.

Histórias infantis muitas vezes revelam verdades sobre a condição humana, e sua análise pode auxiliar na compreensão das transformações culturais e subjetivas que ocorrem na mediação de conflitos em um contexto altamente tecnológico. Da mesma forma que as histórias infantis constroem imagens de mundos imaginários para ensinar lições sobre a realidade, a mediação tecnológica pode criar uma ilusão de proximidade e compreensão, enquanto, na verdade, contribui para a fragmentação da subjetividade e da comunicação. Contudo, é importante considerar os limites dessas tecnologias, especialmente no que diz respeito à preservação da subjetividade e da integridade dos

processos de comunicação humana. Uma mediação eficaz depende de uma troca profunda e autêntica entre as partes, algo que pode ser comprometido pela mediação digital. Além disso, o impacto a longo prazo dessas mudanças tecnológicas na construção de subjetividades e nas relações humanas ainda não é totalmente compreendido, deixando espaço para consequências imprevistas.

Nessa perspectiva, a tecnologia da informação tem desempenhado um papel transformador na mediação de conflitos, trazendo avanços recentes na acessibilidade e eficiência dos processos autocompositivos. No entanto, esses avanços não resultam sem desafios. O silenciamento da voz do sujeito e de sua subjetividade no "além-mundo" digital e as limitações impostas à comunicação interpessoal são aspectos que devem ser cuidadosamente analisados e considerados. A sociedade contemporânea, marcada pela integração da tecnologia em todas as esferas da vida, deve buscar um equilíbrio entre os benefícios da mediação digital e a preservação da integridade comunicacional que sustenta a construção de subjetividades. É fundamental que a mediação, enquanto ferramenta de resolução de conflitos, não se perca nas limitações tecnológicas, mas sim utilize essas inovações de forma consciente e estratégica para maximizar os resultados positivos para a sociedade.

Referências

ALEXY, Robert. *Constitucionalismo Discursivo*. Tradução de Luís Afonso Heck. Porto Alegre: Livraria do Advogado. 2. ed., 2008.

ANDOLFI, Maurizio. *A terapia familiar multigeracional: instrumentos e recursos do terapeuta*. Tradução de Juliana Seger Sanvicente. Belo Horizonte: Ed. Artesã, 2019.

BRÁS, Mariana. *O celular de Cinderela*. Disponível em: <https://chc.org.br/o-celular-da-cinderela/>. Acesso em: 19 set. 2024.

BUTLER, Judith. *Problemas de gênero: feminismo e subversão*. 22. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

CASSEPP-BORGES, Vicente. *Identificação dos adolescentes de hoje com a personagem de cinderela*. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432007000200009. Acesso em: 21 set. 2024.

CEBOLA, Cátia Marques. *La mediación*. Madrid: Marcial Pons, 2013.

CLAYTON, G., Kane, S., MORRISON, M., Hawke, J., KAVANAGH, C., Yabre, S., MALEFAKIS, M., Iyer, R., & Wählich, M. (2024). Mediating with and on technology.

Conciliation Resources. <https://www.c-r.org/accord/still-time-talk/mediating-and-technology>. Acesso em: 23 jun. 2025.

GADAMER, Hans-Georg. *Verdade e Método II*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

GARCIA-ROZA, Luiz Alfredo. *Palavra e verdade: na filosofia antiga e na psicanálise*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

GILLIAM, J. (2024, 24 de novembro). How Technology is Shaping the Future of Mediation Services. Relationship Improvement Mediations. <https://relationshipimprovementmediations.com/blog/how-technology-is-shaping-the-future-of-mediation-services>. Acesso em: 15 mai. 2025.

HANH, Thich Nhat. *A arte de se comunicar*. Tradução de Karin Andrea de Guise. Petrópolis: Vozes, 2017.

LAWN, Chris. *Compreender Gadamer*. Tradução Hélio Magri Filho. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MARRAFON, Marco Aurélio. A questão da consciência histórica na obra “Verdade e Método e suas implicações na (teoria da) decisão judicial. In: STEIN, Ernildo; STRECK, Lenio. (Orgs.) *Hermenêutica e epistemologia: 50 anos de Verdade e Método*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2015.

MISKOLCI, Richard. *Teoria Queer: um aprendizado pelas diferenças*. 3. ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora: UFOP – Universidade Federal de Ouro Preto, 2017.
RAJ, R. (2024, 22 de novembro). Mediation and AI: Revolutionising Dispute Resolution in the Digital Age. The Barrister Group. <https://thebarristergroup.co.uk/blog/mediation-and-ai-revolutionising-dispute-resolution-in-the-digital-age>. Acesso em: 14 mar. 2025.

RODRIGUES, Julieta; WARAT, Luis Alberto (Org.) *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Florianópolis: EModara, 2018.

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

SALIH, Sara. *Judith Butler e a Teoria Queer*. Tradução de Guacira Lopes Louro. 1. ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2015.

SCHILDT, Herbert. **Inteligência artificial utilizando linguagem C**. Tradução de Cláudio Gaiger Silveira, Mônica Soares Rufino. Revisão de José Carlos Barbosa Damski, André de Souza Mello Valente. São Paulo: McGraw-Hill, 1989.

SENNETT, Richard. *Juntos: os rituais, os prazeres e a política da cooperação*. Tradução Clóvis Marques. 1. ed. Rio de Janeiro: Record, 2012.

STAI, N. (2022, 29 de agosto). Is Digital Peace Mediation Here to Stay?. PRIO Blogs. <https://blogs.prio.org/2022/08/is-digital-peace-mediation-here-to-stay/>. Acesso em: 1 abr. 2025.

STEIN, Ernildo. *A caminho do paradigma hermenêutico: ensaios e conferências*. 2. ed. Ijuí: Ed. Unijuí, 2017.

STEIN, Ernildo. *Diferença e metafísica: ensaios sobre a desconstrução*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2000.

STEIN, Ernildo. *Instauração de sentido*. Porto Alegre: Movimento, 1977.

STRECK, Lenio Luiz. *Dicionário de hermenêutica: quarenta temas fundamentais da teoria do direito à luz da crítica hermenêutica do Direito*. Belo Horizonte: Letramento, 2017.

STRECK, Lenio Luiz. *Verdade e consenso*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

VEZZULA, Juan Carlos. Las fronteras de la mediación. In: VOISCOVICH, Marcela. *La cultura y el arte de mediar: recopilación de la III Jornada de mediación*, organizada por el centro institucional de mediación del Colegio de Escribanos de La Provincia de Buenos Aires. 1. ed. La Plata: Fund. Editora Notarial, 2010.

WARAT, Luis Alberto (Org.) *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Tradução de Julieta Rodrigues. Florianópolis: EModara, 2018.

WARAT, Luis Alberto. *Surfando na pororoca: ofício do mediador*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

ZVEITER, Fabiana. *CONTOS INFANTIS E SUAS MUITAS VERSÕES*. Disponível em: <https://quindim.com.br/blog/contos-infantis-e-suas-muitas-versoes-cinderela/>. Acesso em: 18 set. 2024.