

GUIA DE FORMAÇÃO EM JUSTIÇA COMUNITÁRIA



Gláucia Falsarella Foley
Brasília- 2014

AGRADECIMENTOS

Minha gratidão a todos os representantes da Secretaria de Reforma do Judiciário e da Escola Nacional de Mediação do Ministério da Justiça, do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, do Eurosocial e do PNUD que acreditaram e investiram na Justiça Comunitária.

Meus agradecimentos a Carla Patricia Frade Nogueira Lopes, pela parceria e cumplicidade.

Vera Lucia Soares, Gisele Carneiro Campos Ramos, Daniel Martins Catta Preta, pelo amor e lealdade com que se dedicam à (por vezes, árdua) tarefa de supervisionar o Programa Justiça Comunitária.

Sônia Maria Virgilio Veiga, pela revisão final deste trabalho e por constituir, ainda que a distância, referência e inspiração constantes.

Agda Yokowo dos Santos Rocha, Antonio Ricelle Muniz Ferreira, Cláudio Marcos Monteiro Benício, Conceição Aparecida Rezende dos Santos, Francisco Rogério Gonçalves da Silva, Jullyana Lemes Di Carvalho, Junia Pessoa Martins, Laci Augusto da Silva, Ludmila Weizmann Suaid Levyski, Marcia Medeiros de Macedo, Paula Gonçalves Ribeiro, Tarciane Sousa Ramos, Thais Cruz Andreozzi, Vanessa do Nascimento Lima Monteiro, pela colaboração na revisão deste trabalho e pelo compromisso intelectual e afetivo na construção cotidiana desse sonho compartilhado, a Justiça Comunitária.

Aos Agentes Comunitários de Justiça que, por generosamente emprestarem ao Programa os seus saberes, colaboram na construção de uma justiça de tipo novo, marcada pela democracia participativa e pela paz.

Aos amores, Daniel e Conor Foley, que fazem a minha alma transbordar.

Adelante!

Gláucia Falsarella Foley

Apresentação

Este material foi elaborado com o objetivo de colaborar na capacitação em Justiça Comunitária, a partir da análise detalhada de cada um de seus eixos de atuação: a mediação comunitária, a educação para os direitos e a animação de redes sociais. Após uma breve contextualização do tema no cenário contemporâneo, o primeiro módulo apresenta a Justiça Comunitária em suas linhas gerais. Em seguida, a questão do conflito e as formas de administrá-lo são apresentadas sob diferentes padrões. O tópico seguinte descreve os meios de resolução de conflito disponíveis, classificando-os sob as variáveis regulatória e emancipatória, cujo critério se alinha aos fundamentos filosóficos da Justiça Comunitária.

Em seguida confere-se especial destaque à mediação, a qual é apresentada, em um primeiro momento, como procedimento de resolução de conflitos. A partir de um breve recorte de sua história e de suas abordagens – classificadas neste trabalho sob um critério dual: acordistas ou transformadoras –, este guia oferece um panorama de suas técnicas, suas etapas, finalizando com uma reflexão sobre a ética na mediação.

Os demais eixos da Justiça Comunitária – a educação para os direitos e a animação de redes sociais – são apresentados em articulação com a mediação que não se limita a um procedimento de resolução de conflitos, devendo ser adotada como prática social transformadora.

O presente material resulta da reflexão teórica e das práticas desenvolvidas ao longo de quase 14 anos sob o entusiasmo dos Agentes Comunitários de Justiça e a dedicação da equipe técnica do Programa Justiça Comunitária do TJDF¹, com o sempre valioso apoio da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça.

Esperamos que este trabalho possa fomentar a busca por novos caminhos para a justiça. Uma justiça que pulsa na prática social e que reconhece o protagonismo da comunidade e a sua vocação para construir os seus próprios canais de inclusão e de transformação social. Boa leitura.

Gláucia Falsarella Foley

Juíza Coordenadora do Programa Justiça Comunitária do TJDF

¹ Conforme [sítio-www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupecon/justica-comunitaria](http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupecon/justica-comunitaria)

GUIA DE FORMAÇÃO EM JUSTIÇA COMUNITÁRIA

Introdução

1. JUSTIÇA COMUNITÁRIA. Uma justiça *para, na e pela* comunidade

2. O CONFLITO

2.1 Análise do conflito

2.2 Formas de abordagem do conflito

3. MEIOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

3.1 Jurisdição

3.2 Conciliação

3.3 Arbitragem

3.4 Violência

3.5 Mediação

4. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

4.1 Um recorte histórico

4.2 Mediação regulatória ou emancipatória?

4.3 Posições e interesses. Escuta ativa

4.4 Etapas da mediação

4.4.1 Pré-mediação

4.4.2 Abertura

4.4.3 Compreensão. Técnicas de comunicação (Investigação)

a) Perguntas: tipos

b) Resumo, reformulação, legitimação, conotação positiva

c) Encontros em separado (*cáucus*)

4.4.4 Tomada de decisão (Objetivação)

a) Agenda. Organizando os dados

b) Análise objetiva dos dados

c) Criação de opções

d) Avaliação e escolha das opções

4.4.5 Encerramento ou Conclusão

4.5 Comediação e pausas técnicas

4.6 A ética do mediador

5. EDUCAÇÃO PARA OS DIREITOS

6. ANIMAÇÃO DE REDES SOCIAIS

6.1 A comunidade. Definindo o *locus*

6.2 O mapeamento social. Conhecendo o *locus*

6.3 As redes sociais

6.4 As redes sociais em movimento

7. JUSTIÇA COMUNITÁRIA. Por uma comunidade participativa e uma justiça emancipadora

Introdução

"Não busquemos o caminho de cura fora do ser humano. O ethos está no próprio ser humano, entendido em sua plenitude que inclui o infinito. Ele precisa voltar-se sobre si mesmo e redescobrir sua essência que se encontra no cuidado"². (Leonardo Boff)

A realidade contemporânea, complexa, plural e fragmentada, demanda a construção de um novo Direito. No âmbito da realização da justiça, a racionalidade moderna que celebra a universalidade, a linearidade e a verticalidade já não se mostra suficiente para lidar com as complexidades que marcam os tempos atuais.

A justiça que resulta da atividade jurisdicional opera a partir de princípios universais pautados em imperativos legais. Afinada com os paradigmas da Modernidade, essa justiça oficial codifica procedimentos e aplica a norma no caso concreto, com base em deduções racionais advindas da autoridade da lei ou dos precedentes. Nas situações de conflito, o Estado substitui a vontade dos cidadãos, para "dizer o direito" e assegurar a paz social. Sob este padrão de regulamentação geral e abstrata, o Estado detém o monopólio do exercício da atividade jurisdicional.

Ocorre que o Estado não detém o monopólio da criação do Direito. Há uma parcela da sociedade que, excluída do atendimento jurisdicional, busca fórmulas próprias de resolução de conflitos, criando alternativas para manter o mínimo de coesão social. Essa pluralidade de ordens jurídicas, apesar de ser uma realidade, em geral não é reconhecida oficialmente pelo Estado. A promoção de uma justiça

² BOFF, Leonardo. Saber cuidar. Ética do humano - compaixão pela terra. 5. ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 1999.

plural e emancipadora, constituinte de um novo Direito, pois, implica reconhecer uma multiplicidade de vozes, de atores e de normatividades³.

Para Habermas, nas sociedades altamente complexas, o Direito só é capaz de manter sua força integradora se resultar de um procedimento democrático que contemple a razão comunicativa, ou seja, que garanta a participação com direitos iguais de comunicação, racionalidade, exclusão de enganos, ilusões e de coação.⁴

Ao refletir sobre a necessidade de uma administração plural da justiça, Joaquim Falcão ressalta que existe “uma cultura jurídica onde a justiça é apenas aquela dada pelo Estado, e não a construída pelas mãos, sentimentos e interesses das partes. Revela um conceito de cidadania como sendo um ser legalmente incapaz de defender a si mesmo e resolver seus problemas e conflitos. Mas o fato é que, por todo o país, em todas as classes sociais, diante de todos os tipos de conflitos, explodem opções não judiciais de administração da justiça”⁵.

É nesse contexto plural e de reconhecimento das demandas contemporâneas que, no final da década de 70, sobretudo nos EUA, assistimos à emergência de um movimento de resgate dos métodos alternativos de resolução de disputas (ADR's)⁶, cujo fenômeno tem sido analisado sob diferentes perspectivas.

Os críticos, a partir de diferentes linhas de pensamento, questionam: seria esse movimento parte de um processo de privatização das funções consideradas eminentemente estatais? Estaria o Estado outorgando suas atribuições jurisdicionais aos cidadãos, deixando escapar-lhes a autoridade de arbitrar conflitos e equilibrar desigualdades para promover a paz social? Essa não seria uma forma de destinar uma justiça de ‘segunda classe’ aos excluídos, além de esterelizar as lutas sociais, por meio da imposição de uma harmonia coercitiva?⁷

³ Conforme Camila Nicácio, a modernidade homogeneizou as narrativas particulares. Hoje os cidadãos querem contar a sua própria história, a partir de outras sabedorias sociais, a partir de uma lógica mais participativa e emancipadora. A busca por acordos é também uma forma de arranjar livremente e buscar a coesão social. NICÁCIO, Camila S. 2011. Direito e mediação de conflitos: entre metamorfose da regulação social e administração plural da justiça. p. 80-83.

⁴ “Se discursos - e, como veremos, negociações, cujos procedimentos são fundamentados discursivamente - constituem o lugar no qual se pode formar uma vontade racional, a legitimidade do direito apoia-se, em última instância, em um arranjo comunicativo: enquanto participantes de discursos racionais, os parceiros do direito devem poder examinar se uma norma controversa encontra ou poderia encontrar o assentimento de todos os possíveis assentidos”. HABERMAS, J. *Direito e Democracia: entre facticidade e validade*, v. 1, p. 138.

⁵ FALCÃO, Joaquim. 2007. O Futuro é plural: administração de justiça no Brasil. p. 30.

⁶ A sigla tem as iniciais da denominação em inglês: *Alternative Dispute Resolution*.

⁷ A expressão “harmonia coercitiva” foi lavrada por Laura Nader para quem a mediação se concentra na capacidade individual de transpor conflitos, desconsiderando as condições estruturais, como as

De outro lado, entre os entusiastas, encontramos desde os que se limitam a enxergar nesse movimento uma alternativa à morosidade e à inacessibilidade do processo judicial oficial, até os que o consideram um valioso instrumento de promoção de autonomia comunitária e de emancipação social, conforme se sustentará neste trabalho.

Na esteira desse movimento de (re)construção de novos métodos de resolução de conflitos, um importante instituto vem sendo objeto de debate ao longo das últimas três décadas: a mediação. Trata-se de um processo no qual um terceiro desinteressado, e sem qualquer poder de decisão, cria facilidades para que as partes em conflito construam uma solução.

Conforme se verá ao longo deste trabalho, em contraste com o sistema jurisdicional - seja na sua forma adjudicatória ou conciliatória -, a lógica da mediação obedece a um padrão dialógico, horizontal e participativo, compatível, pois, com a complexidade dos tempos atuais.

Há que se ressaltar, contudo, que o reconhecimento do potencial emancipatório da mediação não implica rejeição da atividade jurisdicional na promoção da justiça. Em situações nas quais os conflitos repousam na violência, na opressão e na eliminação da divergência pela força, a jurisdição revela-se um instrumento hábil a proteger direitos⁸.

Para Camila Nicácio⁹, "Justiça e direito em excesso são equivalentes a meios consensuais em excesso que, ao se imporem em todos os domínios da vida, podem dissimular a importância do poder público, em especial em setores onde sua ausência causa desequilíbrios e injustiças". E, continua, "essa onda conciliatória não pode olvidar que, na seara de composição de conflitos, existem desequilíbrios flagrantes, marcando a posição entre desiguais, seja com relação a um maior capital econômico, político, cultural ou mesmo simbólico".

diferenças de poder, e sufocando o papel transformador do conflito na necessidade imperiosa de pacificação e harmonia. A privatização da gestão dos conflitos no contexto de violência de gênero, por exemplo, privatiza o que deve ser público, desmobilizando o conflito. Conforme NICACIO, Camila. Desafios e impasses aos meios consensuais de tratamento de conflitos. In: *Conciliação, um caminho para a paz social*.

⁸ FOLEY, Gláucia Falsarella. Justiça Comunitária. Por uma Justiça da Emancipação. p. 75-76.

⁹ NICÁCIO, Camila S. 2012. Desafios e impasses aos meios consensuais de tratamento de conflitos.

A tão aspirada democratização do acesso à justiça deve ser compreendida como um processo que demanda, de um lado, a ampliação do acesso ao Sistema Judiciário¹⁰ e, de outro, o incremento de múltiplas arenas de criação do Direito e de realização da justiça. Para tanto, as alternativas de acesso, com suas possibilidades e limitações, deverão estar ao amplo alcance de todos os cidadãos.

O presente trabalho pretende oferecer um guia para um dos caminhos possíveis de construção de uma justiça mais democrática, participativa e emancipadora. Trata-se de um conjunto de princípios e práticas que integram a Justiça Comunitária: uma justiça mais próxima e mais conectada à vida nas exatas arenas onde ela se descortina.

1. JUSTIÇA COMUNITÁRIA, UMA JUSTIÇA NA, PARA e PELA COMUNIDADE

A Justiça Comunitária tem por objetivo promover a democratização do acesso à justiça, restituindo ao cidadão e à comunidade a capacidade de gerir seus próprios conflitos de maneira participativa, autônoma e pacífica.

Os atores da Justiça Comunitária - denominados Agentes Comunitários de Justiça - são referências comprometidas com as suas comunidades e são capacitados para desempenhar as seguintes atividades: 1) educação para os direitos; 2) mediação comunitária e; 3) animação de redes sociais.

A primeira atividade tem por objetivo democratizar o acesso à informação sobre os direitos dos cidadãos, decodificando a complexa linguagem legal, por meio da (re)produção de materiais didáticos e da reflexão crítica sobre a criação do Direito a partir das necessidades da comunidade.

A segunda atividade é uma técnica pacífica de resolução de conflitos pela qual as pessoas envolvidas têm a oportunidade de refletir sobre o contexto de seus problemas, de compreender as diferentes perspectivas e, ainda, de construir, em comunhão, uma solução que atenda às suas necessidades e que assegure um espaço pautado no diálogo e no respeito às diferenças.

¹⁰ Segundo pesquisa citada por SADEK & ARANTES, somente 33% das pessoas envolvidas em conflito buscam os tribunais para resolvê-los. SADEK, Maria Teresa e ARANTES Rogério Bastos. *A crise do Judiciário e a visão dos juízes*. Revista USP, mar.- abr. 1994, p. 39.

A terceira atividade democratiza a própria gestão da comunidade ao transformar o conflito - por vezes restrito, aparentemente, à esfera individual - em oportunidade de mobilização popular e criação de redes solidárias para o mapeamento e o reconhecimento não somente das dificuldades, mas dos recursos que a comunidade pode oferecer.

Toda a atuação da Justiça Comunitária está fundamentada no protagonismo social, para o qual os Agentes Comunitários de Justiça são preparados a atuar, sob um modelo participativo, horizontal e democrático, como sujeitos de sua própria transformação social. Trata-se de uma justiça operada *na, para e, sobretudo, pela* comunidade.

A Justiça Comunitária resulta, pois, da articulação das três atividades que sustentam os seus fundamentos - a educação para os direitos, a mediação comunitária e a animação de redes -, igualmente essenciais para o processo de construção de uma comunidade participativa e de uma justiça emancipadora¹¹.

A seguir, uma análise do conflito - matéria prima de qualquer prática voltada à realização da justiça - pretende demonstrar que, a depender de sua abordagem, esse fenômeno tão inerente à experiência humana pode ser revertido em oportunidade de transformação individual e social.

2. O CONFLITO

2.1. Análise do conflito

No senso comum, a palavra conflito vem carregada de negatividade. Em geral, o fenômeno é associado à luta, discussão de ideias, briga por interesses incompatíveis, guerra, ausência de harmonia, desordem, choque e, como tal, deve ser evitado ou eliminado.

A imagem negativa do conflito, contudo, vem sendo aos poucos flexibilizada com a (re)emergência de meios autocompositivos de solução de

¹¹ Muitos autores citados neste trabalho denominam "mediação comunitária" o modelo aqui identificado como "Justiça Comunitária". Além de várias convergências entre os dois conceitos que serão demonstradas ao longo deste trabalho, destaca-se a rejeição da adoção da mediação como mera técnica de resolução de conflitos.

conflitos que reconhecem o seu potencial em fomentar processos de transformação seja no âmbito individual ou social.

A análise do conflito não pode se submeter à lógica do pensamento linear, que guarda proporcionalidade obrigatória entre causa e efeito. Trata-se de um fenômeno plural relacionado a variados e contínuos processos individuais e sociais cujos resultados não são determináveis *a priori*.

Nessa condição multidimensional, não é possível conferir um sentido positivo ou negativo ao conflito em si, mas tão somente às suas reações específicas. A guerra, por exemplo, não traduz o conflito, mas um tipo específico de resposta – no caso, violenta – ao conflito.

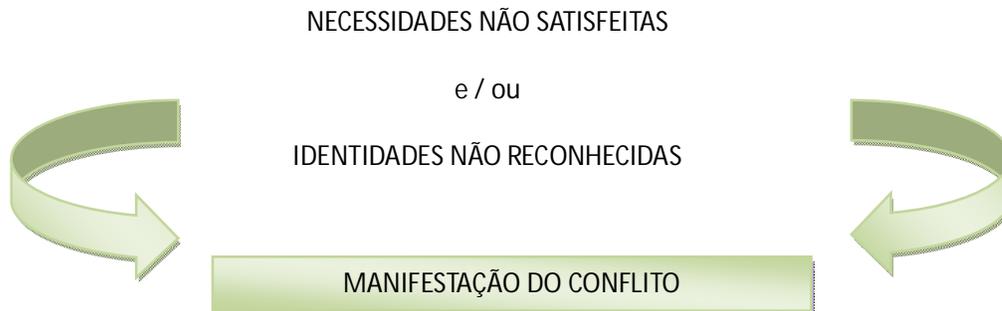
Em meio a uma variedade de conceitos, destaca-se a premissa de que não é possível abordar o conflito sem falar do cotidiano, da vida. Sampaio & Braga ressaltam que o processo de formação do conflito segue um ciclo, no qual Rummel identifica cinco fases distintas e subsequentes, formando um espiral contínuo: " (i) conflito latente - está na estrutura do conflito, mas não se encontra manifesto. Causa desconforto interno e demanda uma atitude; (ii) iniciação - o conflito se instaura com a manifestação de uma vontade que se contrapõe a outra vontade; (iii) busca de equilíbrio do poder – sucedem-se as ações das partes; (iv) equilíbrio do poder - pode beneficiar uma ou outra parte; (v) ruptura do equilíbrio - quando uma parte procura provocar mudança a seu favor em detrimento da outra"¹².

Em uma visão convergente, Serpa resume o ciclo de Rummel da seguinte forma: "a primeira fase é o pré-conflito. A segunda é o conflito propriamente dito. A terceira é a disputa ou a agressão. A quarta, a resolução. A quinta fase é a cola que é a cabeça e a cabeça que é a cola do processo. O fim e o início da espiral de Rummel"¹³.

¹² SAMPAIO, Lia Regina C.; NETO, Adolfo Braga. O que é mediação de conflitos. p.31.

¹³ SERPA discorre que "em cada uma dessas fases existe um confronto dialético entre a realidade e a perspectiva do homem, em entrelaçadas potencialidades, disposições e poderes. O que é perceptível é o movimento do poder [...] Um movimento para a frente e para trás. Por essa razão, Rummel define o conflito como o equilíbrio dos vetores do poder." SERPA, M. N. – Teoria e Prática da Mediação de Conflitos. p. 24-25;30.

Como fenômeno inerente à condição humana, o conflito está inserido nas relações entre indivíduos e entre grupos e surge quando uma necessidade não é satisfeita e/ou uma identidade não é reconhecida¹⁴.



As necessidades emergem nos diferentes níveis de existência, seja no âmbito individual – aqui incluídas as necessidades fisiológicas, de segurança, de afeto, de reconhecimento e de autorrealização¹⁵ – seja na esfera coletiva, pela qual instituições, grupos sociais, comunidades e nações têm a necessidade de preservarem seus recursos ambientais, econômicos, territoriais, de defesa, culturais, etc.

Como nos alerta Marshall, em uma situação de conflito é comum que os envolvidos, ao invés de se conectarem com suas próprias necessidades, julguem as atitudes do outro com quem se instaurou o conflito: "se alguém chega atrasado para um compromisso e precisamos saber que a pessoa se importa conosco, podemos nos sentir magoados. Se, em vez disso, nossa necessidade é passar o tempo de forma útil e construtiva, podemos nos sentir frustrados. Mas, se, por outro lado, precisamos mesmo é de meia hora de solidão e calma, podemos nos sentir gratos pelo atraso da pessoa e ficar satisfeito com isso. Assim, não é o comportamento das outras pessoas, e sim nossas próprias necessidades que causam nossos sentimentos. (...) A raiva é o resultado de pensamentos alienantes da vida que estão desassociados de nossas necessidades. Ela indica que acionamos nossa cabeça para analisar e julgar alguém, em vez de nos concentrarmos em quais de nossas necessidades não estão sendo atendidas"¹⁶.

¹⁴ VEZZULLA, Juan Carlos. Mediação: Teoria e Prática. Guia para utilizadores e Profissionais. p. 29.

¹⁵ Essa ordem segue a "hierarquia de necessidades", elaborada por Abraham Maslow.

¹⁶ MARSHALL, B. Rosenberg. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais, p. 200-201.

Apesar da íntima conexão entre conflito e necessidade não satisfeita, o conflito se instaura com mais vigor quando, nesse contexto de insatisfação, uma identidade, ou várias, não foram reconhecidas.

A identidade não é algo que exista *a priori*. Identidades são construídas nas relações sociais e, como tais, são passíveis de constantes mutações e reconstruções. A identidade – individual ou coletiva – emerge a partir de escolhas pessoais e de um determinado contexto histórico¹⁷.

Segundo Castells, a identidade é o *"processo de construção de significados com base em um atributo cultural, ou ainda, um conjunto de atributos culturais inter-relacionados, o(s) qual (quais) prevalece(m) sobre outras fontes de significado. Para um determinado indivíduo (...) (há) identidades múltiplas. No entanto, essa pluralidade é fonte de tensão e contradição tanto na autorrepresentação quando na ação social"* ¹⁸.

Ciampa descreve que "a identidade é a articulação da diferença e da igualdade". Segundo o autor, "o desenvolvimento da identidade de alguém é determinado pelas condições históricas, sociais, materiais dadas, aí incluídas condições do próprio indivíduo". E continua: "a posição de uma identidade, em última análise, resulta de um processo de medida, em que dois objetos são relacionados, considerando-se um deles como o padrão que serve para identificar o outro"¹⁹.

Para melhor compreensão da relação entre o conflito e o não reconhecimento de uma identidade, tomemos como exemplo uma rua onde reside uma senhora aposentada, doente e solitária. Aos poucos, a mulher começa a adotar gatos e cachorros. A vizinhança, incomodada com a presença de uma centena de cães e gatos doentes, pede para que a senhora se desfaça dos animais. A primeira tentativa de diálogo não flui bem. A comunidade ameaça denunciá-la às instâncias estatais e a senhora instiga seus cães a latirem por toda a noite. A vizinhança passa a se referir a ela como "a bruxa da rua" ou a "louca da comunidade". A senhora deseja ser reconhecida como uma mulher generosa e sensível, que ama e cuida dos animais abandonados. A vizinhança, ao seu turno, busca o reconhecimento de seu esforço na proteção da saúde da comunidade. A

¹⁷ Acerca disso, CIAMPA reflete que "em cada momento de minha existência, embora eu seja uma totalidade, manifesta-se uma parte de mim como desdobramento das múltiplas determinações a que estou sujeito." CIAMPA, A.C. A estória do Severino e a História da Severina. 2001. p. 170.

¹⁸ CASTELLS, Manuel. O poder da identidade. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

¹⁹ CIAMPA, A.C. A estória do Severino e a História da Severina. 2001. p. 138 / 169 / 198.

instauração deste conflito ocorreu não somente pela insatisfação de ambas as necessidades mas, sobretudo, pelo não reconhecimento das identidades, pelas quais as partes ansiavam.

A identidade está, portanto, baseada no respeito e no reconhecimento do outro, assim como esse outro se apresenta, se identifica. Sem esse reconhecimento, há ameaça, frustração, insatisfação, perda de identidade e, conseqüentemente, conflito. Ao contrário, se há reconhecimento da identidade, há confiança. E onde há confiança, há respeito e cooperação. É assim que se rompe com o padrão competitivo de lidar com os conflitos.

O conceito de identidade guarda, pois, íntima relação com o de alteridade, na medida em que a identidade de um sujeito está condicionada à sua relação com o outro. "Alteridade é ser capaz de apreender o outro na plenitude da sua dignidade, dos seus direitos e, sobretudo, da sua diferença. Quanto menos alteridade existe nas relações pessoais e sociais, mais conflitos ocorrem"²⁰.

O SUJEITO SÓ EXISTE
NA CAPACIDADE DE VIVER EM RELAÇÃO COM O OUTRO



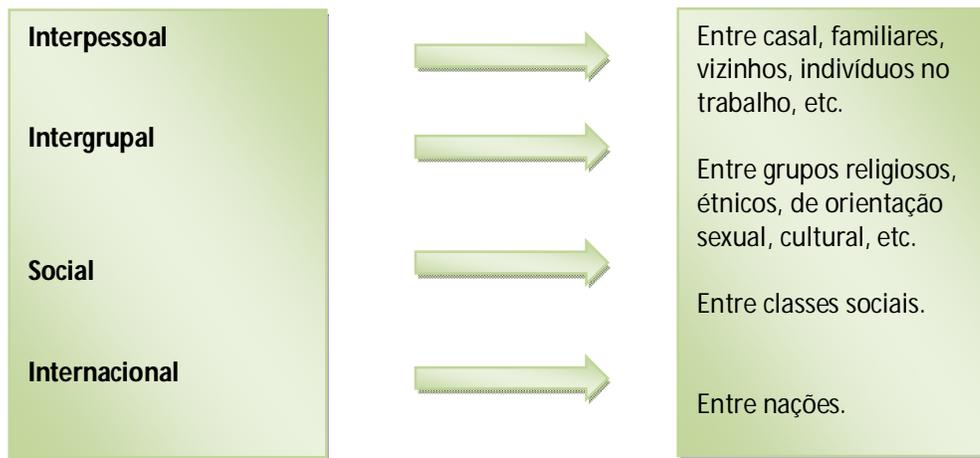
Fonte: pensandoemfamilia.com.br

Embora o surgimento do conflito esteja relacionado ao binômio "necessidade não satisfeita e identidade não reconhecida", os reais interesses que

²⁰ Conforme artigo acessado na internet em 18 de março de 2014 <http://www.freibetto.org/index.php/artigos/45-alteridade-frei-betto>.

motivam os indivíduos em conflito nem sempre se revelam claramente, daí ser essencial a compreensão de suas motivações para além de suas rígidas posições.

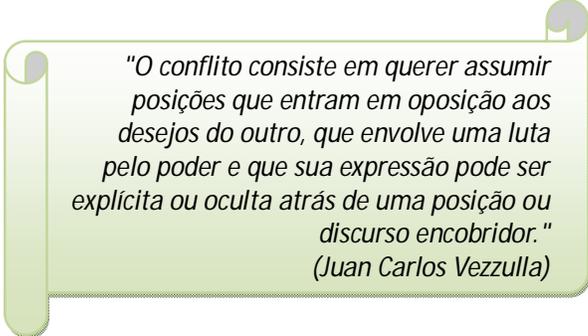
Assim, a abordagem do conflito demanda uma análise de sua dinâmica e de suas variadas expressões. Podemos classificar os conflitos quanto ao nível de abrangência e quanto à forma pela qual eles se manifestam, conforme se demonstra a seguir.



A partir dessa classificação, é oportuna a reflexão de Vezzulla²¹ sobre as expressões do conflito – a posição manifesta ou explícita *versus* o desejo latente ou oculto – e a sua dinâmica ligada à disputa de poder.



²¹ VEZZULLA, Juan Carlos. Mediação: Teoria e Prática. Guia para utilizadores e profissionais. p. 27.



*"O conflito consiste em querer assumir posições que entram em oposição aos desejos do outro, que envolve uma luta pelo poder e que sua expressão pode ser explícita ou oculta atrás de uma posição ou discurso encobridor."
(Juan Carlos Vezzulla)*

O conflito é inerente à disputa de poder, na medida em que os participantes pretendem que o outro se submeta aos seus interesses. É comum, por exemplo, conflito entre um casal quando há divergência sobre o planejamento de uma determinada atividade de lazer. O dissenso é somente a manifestação mais superficial e explícita do conflito. É preciso investigar em que medida não há, sob essa rígida posição, um desejo oculto de um deles submeter o outro à sua vontade, para aferir se é (ou não) amado o suficiente.

Há, também, disputa de poder, por exemplo, em um conflito religioso, em que alguns fiéis destroem os símbolos religiosos de outra crença. Não raro, a busca subjacente, nessas situações, é a de afirmar a sua religião como a verdadeira, na tentativa de atrair mais fiéis e consolidar a identidade de suas lideranças espirituais.

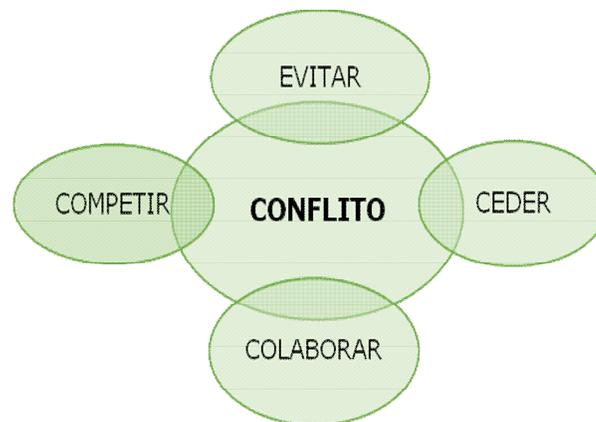
2.2. Formas de abordagem do conflito

Conforme visto, o conflito, em si, não é negativo, nem positivo. É um fenômeno natural, inerente à experiência humana. A forma como se lida com os conflitos é que confere a eles um caráter positivo ou negativo.

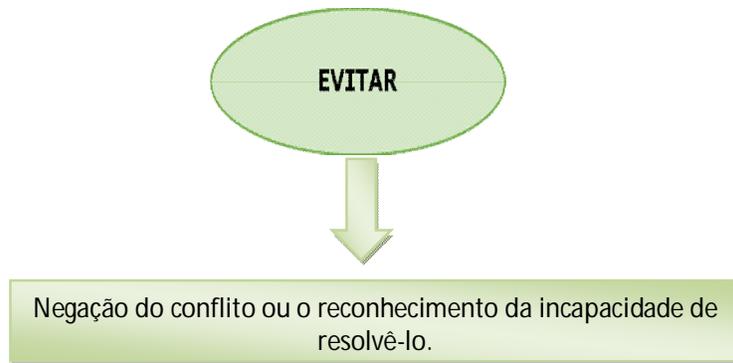
Essa perspectiva dual e não linear de conflito já se fazia presente na definição talhada por SUNTZU em "A arte da guerra" 480-211 a.C.:

*"O conflito é luz e sombra, perigo e oportunidade, estabilidade e mudança, fortaleza e debilidade. O impulso para avançar o obstáculo que se opõe a todos os conflitos contém a semente da criação e da desconstrução."
(Sun Tzu)*

A depender do contexto no qual o conflito se instaura – que implica conjugação de diferentes variáveis, tais como: perfil das pessoas, circunstâncias sociais, natureza do conflito, dentre outras –, as pessoas expressam diferentes reações quando se encontram em uma situação de conflito



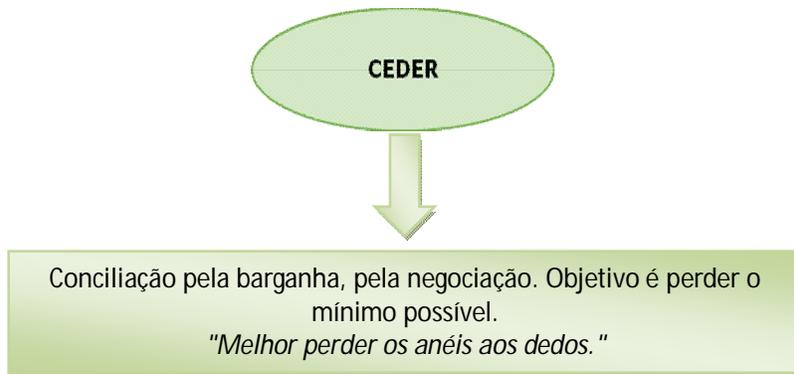
Evitar: é a negação do conflito ou o reconhecimento de que não se é capaz de resolvê-lo. Evitar o conflito pode ser positivo ou negativo. Será positivo quando a evitação for necessária para auto-proteção, ou seja, para que não haja violência física, por exemplo. Mas, se a evitação for resultante de um processo de resignação, ela será negativa porque a situação que ensejou o conflito permanecerá a mesma.



Competir: a competição visa sempre a vitória de um dos competidores. Diante de uma divergência, cada indivíduo buscará impor a sua vontade e a sua perspectiva em detrimento do outro. Ao final, haverá um vencedor e um perdedor, um certo e um errado. Essa via pode se revelar na forma do processo judicial, na violência física e na opressão política ou econômica. Em situações específicas, em que as relações desiguais de poder inviabilizam práticas cooperativas, a competição pela via judicial, por exemplo, pode ser não somente positiva como necessária.



Ceder: envolve a conciliação pela negociação, pela barganha. É quando as pessoas em conflito preferem “perder os anéis a perder os dedos”. O foco de todos os envolvidos no conflito é exclusivamente o próprio interesse, no sentido de assegurar que a perda seja a mínima possível. É muito comum na conciliação judicial.



Cooperar/colaborar: o foco da resolução do conflito está na satisfação dos interesses e das necessidades de todos os envolvidos. A cooperação pode, ou não, ter um sentido positivo. Depende do conteúdo a que se adere. Não é positiva, por exemplo, a cooperação para a resolução de conflito cujo desfecho pode causar ou reforçar a opressão. Por outro lado, a cooperação entre pessoas que reciprocamente compreendem o conflito e constroem uma solução que atenda às suas necessidades confere um sentido positivo ao conflito. A adoção dessa abordagem pode reforçar laços de confiança, solidariedade, respeito, sensibilidade e criatividade, sendo, pois, a base da mediação de conflitos.



Suscintamente, Almeida expõe: “pela competição, mantemo-nos tão assertivos em busca da satisfação pessoal que desconsideramos necessidades, pontos de vista e interesses do outro. Pela concessão, fazemos o oposto: atendemos aos interesses e às necessidades do outro mais do que aos nossos, cedendo e concedendo. Pela colaboração, mantemos a assertividade em direção aos nossos interesses e necessidades, e fazemos o mesmo em direção aos

interesses e às necessidades do outro, na intenção de atendê-los. A colaboração é a postura de atuação solicitada na mediação”²².

Antes, porém, de apresentarmos o instituto da mediação, vamos analisar os meios institucionais de resolução de conflitos associados às suas formas de administrá-lo.

3. MEIOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Há vários critérios possíveis para a classificação dos meios de resolução de conflitos. Neste trabalho, serão adotadas as variáveis: regulatório/emancipatório e estatal/não estatal. A primeira variável tem por objetivo identificar as práticas comunicativas com maior ou menor potencial para colaborar no processo de emancipação social. O critério estatal/não estatal é importante para sinalizar que os espaços de construção do consenso não são necessariamente estatais.

Para Boaventura, o modelo emancipatório é a arena para o exercício da retórica. Sob o padrão regulatório, o direito é permeado pela coerção e/ou burocracia. O grau de contaminação ou colonização entre estes elementos – retórica, coerção e burocracia – é que define se o direito é do tipo emancipatório ou regulatório²³.

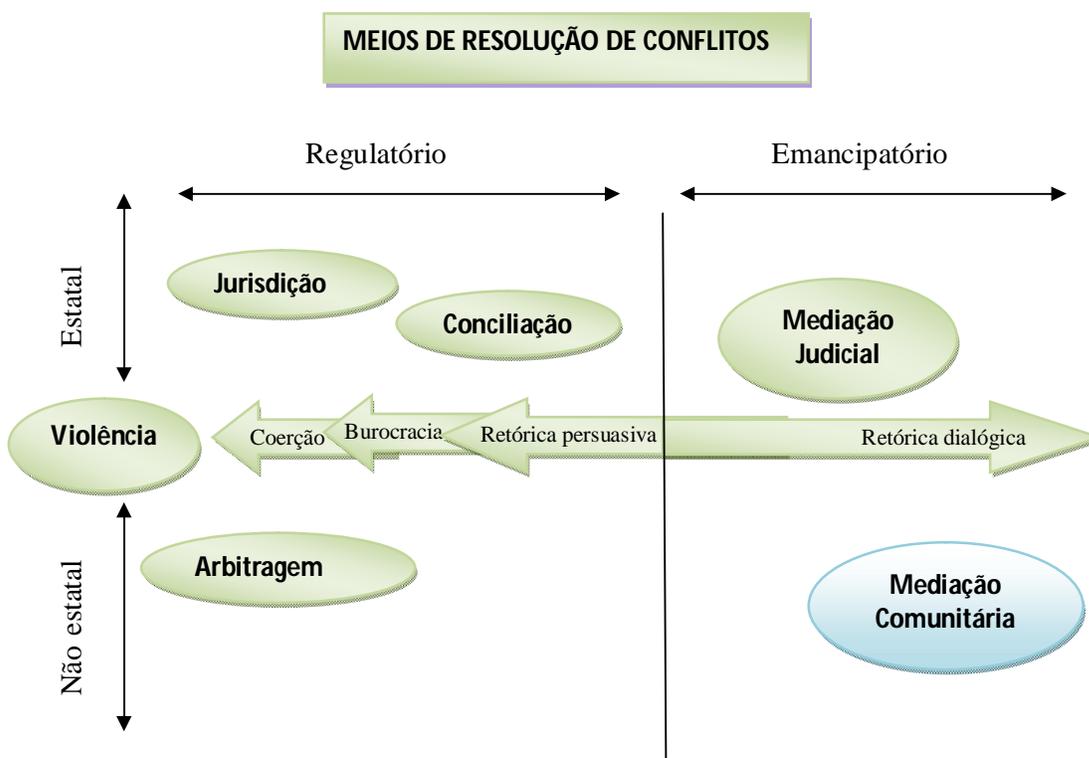
O critério de classificação aqui adotado obedecerá, pois, à articulação dos três elementos estruturais do direito acima mencionados e da natureza da retórica utilizada. Ou seja, havendo prevalência da retórica dialógica²⁴, o direito será emancipatório. Ao contrário, as práticas que privilegiam a coerção e a burocracia serão identificadas como manifestações do direito regulatório. Em um campo intermediário, situa-se a retórica do tipo persuasivo, cujo enfoque é menos transformador e mais pragmático.

²² ALMEIDA, Tania. Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas. p. 101. In: CASELLA, Paulo Borba e SOUZA, Luciane Moessa (Coord.) *Mediação de Conflitos. Novo Paradigma de acesso à justiça*.

²³ Retórica, burocracia e coerção são, na análise de Sousa Santos, os três componentes estruturais do direito que podem se articular sob diferentes combinações, a depender do campo jurídico ou dentro de um mesmo campo. SANTOS, Boaventura de Sousa. O Estado heterogêneo e o pluralismo jurídico. In: SANTOS, Boaventura de Sousa; TRINDADE, João Carlos (Orgs.). *Conflito e transformação social: uma paisagem das justiças em Moçambique*, p. 50.

²⁴ Segundo SANTOS a *novíssima retórica*, ou *retórica dialógica* “deve privilegiar o convencimento em detrimento da persuasão, deve acentuar as boas razões em detrimento da produção de resultados.” SOUSA SANTOS, Boaventura de. “A crítica da razão indolente. Contra o desperdício da experiência”, p. 104-105.

O quadro a seguir²⁵ exporá os campos para a classificação das diferentes ordens jurídicas: a) o direito estatal regulatório; b) o direito estatal emancipatório; c) o direito não estatal regulatório e; d) o direito não estatal emancipatório. Nos campos ilustrados no gráfico, situam-se diferentes meios de resolução de conflitos: 1) jurisdição; 2) conciliação; 3) arbitragem; 4) violência; 5) mediação: judicial e comunitária.



²⁵ A articulação entre os critérios adotados e a correspondente ilustração foram extraídas da obra "Justiça Comunitária. Por uma justiça da emancipação". FOLEY, Gláucia, p. 73.

3.1. Jurisdição

A jurisdição é uma das expressões mais clássicas do ideário da Modernidade. Os imperativos com os quais opera a prestação jurisdicional têm por fundamento princípios universais pautados na racionalidade humana. E é exatamente essa pretensa universalidade que autoriza a aplicação do mesmo procedimento a casos tão diferentes, a partir de deduções racionais extraídas da autoridade da lei (*civil law*) ou dos precedentes (*common law*).

Nas democracias ocidentais, os cidadãos, livres e racionais, são capazes de eleger seus representantes para que o Parlamento, dentre outras atribuições, normatize e regule as situações de conflito de interesses. Quando surge a lide, os indivíduos – sujeitos de direitos – acionam o Estado para que os juízes – legítimos e imparciais representantes do Estado – apliquem a norma ao caso concreto.

Todo o sistema, formatado para dar cumprimento a essa lógica, ostenta as seguintes características: a) **é adversarial e dialético** na medida em que enseja uma síntese da contraposição de direitos que necessariamente se excluem. Haverá, ao final, necessariamente, um vencedor e um vencido; b) **é autocrático** eis que lastreado na autoridade da lei; c) **tem pretensão universal** porque, conforme adverte Shonholtz, “o tratamento da lei é igual, não respeitando as diversidades cultural, linguística, étnica, e racial”²⁶; d) **é coercitivo, burocrático e não-participativo** porque produz resultados mandamentais, sem a livre participação dos envolvidos que sucumbem às estratégias da linguagem forense traduzida pelos operadores do direito²⁷.

Esse padrão adversarial, que opera sob a lógica binária, polariza o debate, distorce a realidade e não releva dimensões importantes do conflito, simplificando as complexidades – materiais, psicológicas, sociais ou culturais.

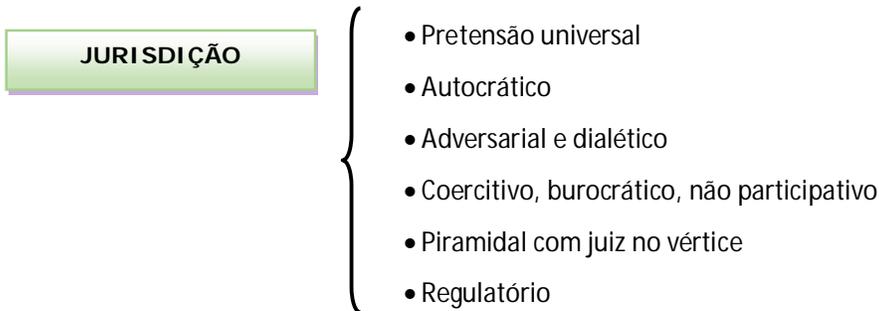
Ao operar com elementos da coerção e da burocracia, em detrimento da retórica, a jurisdição expressa alta intensidade regulatória, apta a lidar com conflitos pautados na desigualdade de poder entre os participantes, por exemplo.

²⁶ SHONHOLTZ, Raymond. “Justice from another perspective: the ideology and developmental history of the Community Boards Program”, in MERRY, Sally Engle; MILNER, Neal (Ed.). *The possibility of Popular Justice: a case study of Community Mediation in the United States*. USA: University of Michigan Press, 1996. p. 203.

²⁷ FOLEY, Gláucia. “Justiça Comunitária. Por uma justiça da emancipação”, p. 74.

No entanto, se o objetivo for o protagonismo e a emancipação dos envolvidos no conflito, há que se buscar outros meios de realização da justiça.

Não se pretende, com esta assertiva, advogar a substituição da prestação jurisdicional pela adoção de “meios alternativos”. Há que se reconhecer que é na jurisdição, esse precioso legado da Modernidade, que se pode assegurar equilíbrio na proteção de direitos e garantias individuais, coletivos e sociais, sempre que as relações de conflito repousam na violência e na opressão.



3.2. Conciliação

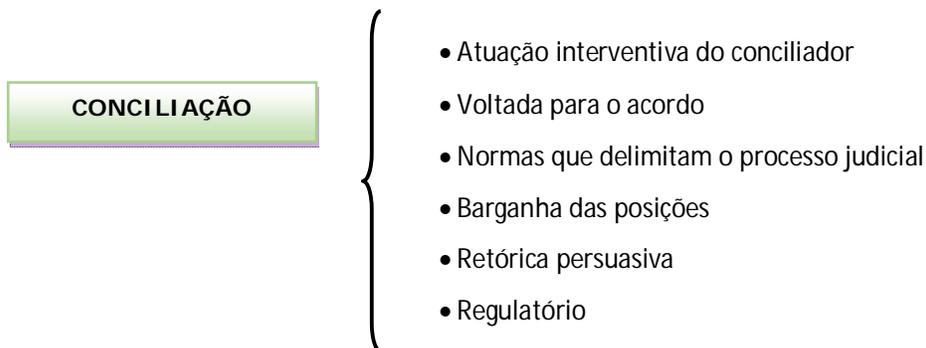
O que caracteriza a conciliação é o seu objetivo de pôr fim ao conflito, seja na esfera judicial ou extrajudicial. Nesse sentido, embora o conciliador não atue como árbitro que decide unilateralmente o conflito, sua condução é focada no aconselhamento cujo conteúdo induz as partes a celebrarem um bom acordo. O desempenho do conciliador é interventivo, na medida em que seu papel é o de sugerir alternativas e condições para a solução do conflito, interferindo, assim, no resultado da composição.

Outro elemento que caracteriza a conciliação é que, quando judicial, seus limites costumam esbarrar nos rígidos contornos do litígio, daí que a comunicação entre as partes fica limitada às posições adotadas – “quero isso ou aquilo” –, não atingindo as reais motivações que constituem o conflito.

Conforme se destacará adiante, enquanto na conciliação o objetivo é pragmaticamente a celebração de um acordo para evitar ou para encerrar um processo judicial na mediação, o acordo não é a meta, mas o possível resultado de um processo de compreensão sobre as efetivas necessidades que alimentam as rígidas posições assumidas pelas partes em conflito.

Para Warat, a conciliação é limitada porque atua na disputa das posições, não explorando o conflito e suas circunstâncias: *“a conciliação e a transação não trabalham o conflito, ignoram-no, e, portanto, não o transformam como faz a mediação. O conciliador exerce a função de ‘negociador do litígio’, reduzindo a relação conflituosa a uma mercadoria”*²⁸.

Por tais características, a conciliação é um meio de resolução de conflitos do tipo regulatório porque se situa em uma zona intermediária: embora opere com elementos da retórica, a conciliação é do tipo persuasivo sem qualquer intensidade emancipatória.



3.3. Arbitragem

A arbitragem é definida como um processo formal pelo qual as partes, de comum acordo, aceitam submeter a decisão de um litígio envolvendo direito patrimonial disponível a um terceiro, técnico ou especialista no assunto em disputa, cuja decisão terá observância obrigatória. A sentença arbitral produzirá os mesmos efeitos que a sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário, constituindo, inclusive, título executivo, quando condenatória²⁹.

A estrutura da arbitragem segue o mesmo padrão piramidal-coercitivo presente no processo judicial, daí a sua localização no campo regulatório. No vértice da relação processual estabelecida entre as partes em conflitos, situa-se a figura daquele a quem cabe a adjudicação: na esfera pública, o estado-juiz; no campo privado, o árbitro escolhido pelas partes nos contratos celebrados à luz do direito privado.

²⁸ WARAT, Luis Alberto. "O ofício do mediador". E continua, "o termo de conciliação é um termo de cedência de um litigante a outro, encerrando-o. Mas o conflito no relacionamento, na melhor das hipóteses, permanece inalterado, já que a tendência é a de agravar-se devido a uma conciliação que não expressa o encontro das partes com elas mesmas". p. 79-80.

²⁹ Conforme Lei 9307/96.

ARBITRAGEM

- Piramidal
- Julgamento de um terceiro
- Coercitivo
- Regulatório
- Esfera privada

3.4. Violência

Com as inúmeras configurações resultantes das relações travadas entre Estado, Sociedade Civil e Mercado, no cenário contemporâneo, o Estado passou a ser um campo de disputas de diferentes projetos e interesses. Nessa luta por hegemonia, alguns núcleos de poder aplicam seus próprios meios de resolução de conflitos, buscando consolidar regulações despóticas e privatizar o público. É o que se denomina *fascismo societal*³⁰.

Uma das modalidades desse fascismo é o *apartheid social*, que se define pela apartação, no espaço urbano, dos excluídos que vivem em zonas consideradas "selvagens", onde impera a lei do estado de natureza hobbesiano³¹. Nesse espaço, algumas formas de resolução de litígios reproduzem um modelo no qual imperam a violência e a coerção em detrimento da retórica. Tais práticas têm assento em um pilar regulatório, na medida em que funcionam por meio de mecanismos de controle, tutela e coerção.

A violência como meio de resolução de conflitos pode assumir diversos aspectos. No seu extremo, o denominado fascismo social local age de acordo com as regras da denominada *sociedade civil não civil*³². Não há nenhum traço de retórica, e o poder regulatório sobre os conflitos é monopólio dos membros da comunidade que a controlam pela imposição do silêncio, do medo e das armas. Como exemplos, a violência policial, a do tráfico de drogas e de armas e a do

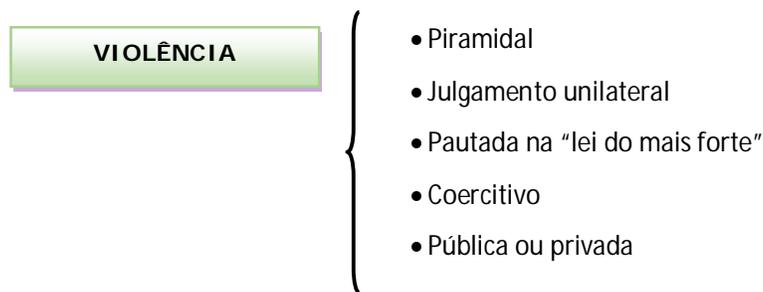
³⁰ SOUSA SANTOS, Boaventura de. "Reinventar a Democracia". *Cadernos Democráticos*, p. 456.

³¹ Em seu clássico *Leviatã* (1651), Thomas Hobbes (1588-1679) afirma que o "homem é o lobo do homem", ou seja, em seu estado natural, o ser humano se comporta de maneira egoísta e tende a ser violento para assegurar seus interesses.

³² Segundo Santos, "A *sociedade incivil* é o círculo exterior habitado por aqueles que estão completamente excluídos. Eles são socialmente invisíveis. Este é o círculo do social fascismo e, a rigor, aqueles que o habitam não pertencem à sociedade civil, na medida em que foram jogados no novo Estado de natureza. Eles não têm expectativas estáveis porque, na prática, não possuem direitos". *Idem*, p. 457.

"coronelismo", que destroem o sentido da comunidade a partir da negação do outro"³³.

A "justiça" desenvolvida segundo o fascismo social oferece como julgador um terceiro que substitui a vontade das partes, sem qualquer imparcialidade. É, pois, uma justiça politizada e parcial porque o julgador atua para manter o controle da política e o privilégio de um segmento específico. A justiça do fascismo societal, por óbvio, não oferece um segundo grau de jurisdição. Ao contrário, qualquer questionamento de sua decisão pode implicar a adoção de pena de morte como uma das formas de punição. A violência é, nesse sentido, a manifestação mais extremada de resolução de conflitos que é praticada segundo uma vertente regulatória.



3.5. Mediação

Como visto acima, o padrão competitivo presente no modelo judicial de resolução de conflitos exalta o contraditório, divide dialeticamente o certo do errado, atribui culpa e identifica, ao final, ganhadores e perdedores. Mesmo quando o processo judicial celebra a conciliação e formaliza a composição judicial, o acordo nem sempre se mostra eficaz no que diz respeito ao senso de justiça que cada parte leva ao processo. Isso porque, muitas vezes, dados os riscos da sucumbência, a adesão ao consenso é movida por uma razão meramente instrumental.

³³ FOLEY, Gláucia. "Justiça Comunitária. Por uma justiça da emancipação", p. 78.

Nesse sentido, há que se construir, por meio da razão dialógica, um consenso sobre a justiça da solução que ajude a edificar a ética da alteridade. Os protagonistas do conflito, quando interagem em um ambiente favorável, podem tecer uma solução mais sensata, justa e fundamentada em bases satisfatórias, tanto em termos valorativos quanto materiais.

Uma ferramenta eficiente para esta nova abordagem é a mediação. Trata-se de um processo voluntário no qual um terceiro imparcial e sem qualquer poder de aconselhamento ou decisão – o mediador – facilita a comunicação entre as pessoas em conflito para que elas decidam, em comunhão, o seu melhor desfecho.

Com simplicidade, Littlejohn conceitua mediação como um *“método em que uma terceira parte imparcial facilita um processo pelo qual os disputantes podem gerar suas próprias soluções para o conflito”*³⁴.

Vezzula é preciso ao definir a mediação como um "procedimento pelo qual as pessoas possam abordar os seus próprios conflitos e atender às suas necessidades na programação de seu futuro por meio da autocomposição – princípio básico da resolução participativa, responsável e cooperativa dos conflitos – anterior a qualquer jurisdição outorgada"³⁵.

Os elementos essenciais que caracterizam a mediação, portanto, são: a) o processo é voluntário; b) o mediador é terceira parte desinteressada no conflito; c) o mediador não tem poder de decisão; d) a solução é construída pelas pessoas em conflito.

Como o foco desse meio autocompositivo de resolução de conflitos é a compreensão das circunstâncias do conflito, a restauração da comunicação entre os conflitantes e a construção do consenso em comunhão, a lógica da mediação obedece a um padrão dialógico, horizontal e participativo.

³⁴ LITTLEJOHN, Stephen W. Book reviews: The promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition by Roberto A. B. Bush and Joseph P. Folger, *International Journal of Conflict*, p. 103, jan. 1995.

³⁵ VEZZULLA, Juan Carlos. "A mediação de conflitos com adolescentes autores de atos infracionais", p.94.

MEDIAÇÃO

- Dialógico, horizontal e participativo
- Voluntário, consensual e cooperativo
- Mediador é terceiro imparcial que facilita o diálogo
- Mediador sem poder de decisão
- Valores: respeito, reconhecimento, solidariedade, igualdade
- Decisão construída em comunhão
- Satisfação das necessidades
- Focado no futuro
- Emancipatório

Nesse sentido, ainda que não haja acordo, a mediação não será considerada necessariamente falha, porque o objetivo é o aperfeiçoamento da comunicação e a transformação dos envolvidos. A ideia subjacente é a de que a participação nas mediações comunitárias empodera os protagonistas do conflito e proporciona meios para administrá-lo pacificamente.

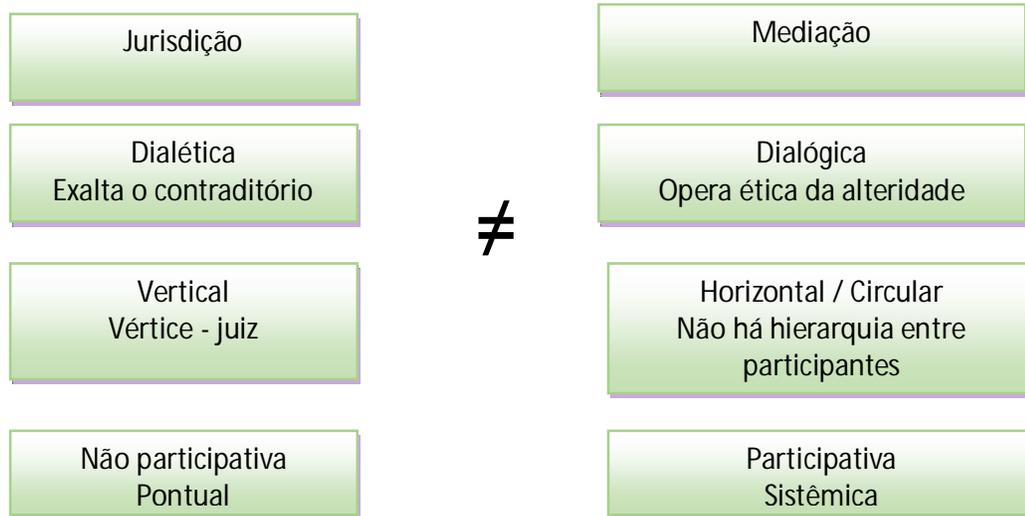
Oportuno destacar, aqui, o modelo transformativo de Bush e Folger³⁶, segundo o qual “a mediação é exitosa (1) se as partes se conscientizaram das oportunidades de empoderamento³⁷ e reconhecimento apresentadas durante o processo; (2) se as partes foram ajudadas a clarificar suas metas, opções e recursos para fazer escolhas livres; (3) se as partes foram estimuladas ao reconhecimento em qualquer direção que a decisão tenha sido tomada”.

Na mediação, somente os mediandos são legítimos para saber qual é o melhor desfecho para o conflito. Nesse sentido, ao contrário da jurisdição, a lei é somente (mais) uma referência, não uma condicionante. Isso porque a previsão legal é por demais genérica para observar as particularidades dos casos reais. A liberdade de criar soluções sem as amarras do ordenamento jurídico confere aos mediandos a autonomia de constituir suas próprias soluções não somente para

³⁶ BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The Promise of Mediation: responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1994, p. 81.

³⁷ Do inglês *empowerment*, trata-se de um anglicismo, uma vez que esta palavra não integra a língua portuguesa. “O processo de empoderamento reúne atitudes individuais (autoestima, autoeficácia) e habilidades (conhecimento, aptidões e consciência política) para capacitar ações individuais e colaborativas (participação política e social), a fim de atingir metas pessoais e coletivas (direitos políticos, responsabilidades e recursos)”. SCHWERIN, Edward. *Mediation, Citizen Empowerment and Transformational Politic*. London; Westport, Connecticut: Prager, 1995, p. 81.

enfrentar aquele conflito específico, como também para evitar adversidades futuras³⁸.



É nítida a diferença entre a mediação e a atividade jurisdicional, ao contrário do que ocorre no confronto entre os institutos da mediação e da conciliação. Apesar da linha tênue, contudo, esses dois institutos não se confundem.

Segundo Moessa, a mediação difere da conciliação "porque nesta o conciliador busca ativamente obter o acordo, ou seja, está focado na resolução do litígio, ao passo que, naquela, o objetivo é restaurar a comunicação entre as partes, a fim de que estas percebam por si mesmas qual é a melhor solução para ambas. Trata-se, portanto, de um procedimento que, ao mesmo tempo em que resolve o litígio, restaura o relacionamento entre as partes e as educa para a resolução autônoma de seus litígios, sendo, portanto, bastante democrático e fortalecedor de cidadania (...)"³⁹.

Se a meta na mediação não é o acordo, a escolha entre este instituto e a conciliação não deve ser pautada pela natureza dos conflitos, mas pelas necessidades das pessoas. A conciliação opera na superfície da manifestação dos conflitos, ou seja, na posição expressa pelas pessoas em conflito - "quero isso e/ou não quero aquilo". Se há interesse e disposição para um processo mais

³⁸ Não há de se falar, aqui, no clássico e unilateral "fazer justiça com as próprias mãos" porque o processo da mediação é dialógico e o consenso só é celebrado se satisfizer as necessidades de todos os envolvidos no conflito.

³⁹ SOUZA, Luciane Moessa. Mediação, acesso à justiça e desenvolvimento institucional. p. 67. In: CASELLA, Paulo Borba e SOUZA, Luciane Moessa (Coord.) *Mediação de conflitos. novo paradigma de acesso à justiça*.

profundo de compreensão das necessidades envolvidas, até mesmo nos conflitos mais objetivos, poderá haver subjetividades a serem trabalhadas. Como exemplo, um acidente de veículo, no qual não há qualquer relação anterior entre os condutores. Um deles é um homem que, após um período de dependência alcoólica, quer demonstrar a sua superação. A outra é uma nora que acabou de tirar carteira de habilitação e tem muitos conflitos com sua sogra. O conflito instaurado após um "simples" acidente de veículo envolvendo essas pessoas pode veicular uma dimensão subjetiva de extremo significado para ambos. A escolha de se trabalhar a lógica da barganha que envolve conciliação - "*quer pagar quanto?*" - ou a lógica das necessidades subjacentes que permeia a mediação deve ser, pois, uma escolha dos envolvidos no conflito.

E, para essa escolha, é preciso esclarecer que, na mediação, o foco está nas necessidades, não nos direitos. Busca-se a responsabilidade, não a culpa. No direito, a lógica é binária (ganhar-perder; barganhar; ceder) e implica exclusão de interesses: "o direito de um começa onde termina o do outro". Na mediação, pode haver sobreposição de necessidades, a partir de combinações possíveis de satisfação de necessidades, sem que haja qualquer renúncia ao que se anseia, ainda que possa haver renúncia a algum direito.

4. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

4.1. Um recorte histórico

Os princípios que fundamentam a mediação não são novos. Em geral, nas sociedades tradicionais, a identidade do indivíduo é construída e integrada à sua comunidade, e a inobservância aos princípios cooperativos provoca rupturas no tecido social. Quando isso ocorre, o coletivo promove um debate sobre o ocorrido, sob a perspectiva da corresponsabilização.

Segundo Vezzulla, "essas manifestações tradicionais podem ser observadas nos sistemas de círculos comunitários das comunidades maoris da Nova Zelândia, que deram origem à chamada Justiça Restaurativa, usados para dirimir e resolver problemas. Assim como nos costumes dos povos da África do Sul, resgatados para que as diversas comunidades reunidas em assembleias pudessem encerrar as feridas produzidas pelos crimes cometidos durante o apartheid. Nessas assembleias se resgatou o conceito de Ubuntu, que significa

“eu em todos e todos em mim” e “o que tu me fazes repercute em todos até mesmo no agressor”⁴⁰.



Provérbio Zulu - África

“ubuntu” = “eu em todos e todos em mim”

E, continua, esse mesmo conceito encontra-se “em diversas organizações sociais tradicionais do mundo todo. Confúcio, na China, e sua ideia de ` não faça aos outros, o que não desejas que te façam` . Na tradição guarani continua a ser usado o termo “Mborayhu” com significados ocidentais múltiplos como amor e felicidade, mas também a felicidade vivida na união com o(s) outro(s).”

Tradição Guarani

“mborayhu”= felicidade no amor com o outro

Confúcio – China

(sec. VI a.C.)

“regra de ouro” ou “ética da reciprocidade”

⁴⁰ VEZZULLA, Juan Carlos. “La mediación para una comunidad participativa”. Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal – IMAP. Acesso à internet em 01 de abril de 2014. imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla.

É bastante ilustrativo o desenvolvimento da mediação nos EUA – onde se verifica uma (re)emergência dos modelos autocompositivos de resolução de conflitos -, a partir dos anos 70. As diversas experiências de mediação ao longo da história americana apontam em duas direções: de um lado, há um movimento de resgate da ideologia das comunidades tradicionais baseado na responsabilidade e confiança mútua entre os seus membros. De outro, é nítida a intenção do Estado de controlar e conter os movimentos sociais emergentes, sobretudo os grevistas do início do século e os contraculturais dos anos 60 e 70.

A mediação foi inicialmente praticada pelos colonos e, posteriormente, por imigrantes, os quais buscavam um meio de preservar seus valores e tradições culturais. Apesar da variedade de características entre si, os fundadores de Dedham (comunidade utópica do séc. XVII, em Massachusetts); Quakers (comunidade utópica do séc. XIX); os chineses na costa oeste, em especial em São Francisco; os judeus em Manhattan; os holandeses em Nova Amsterdã e os Escandinavos no Centro-Oeste partilhavam de uma premissa comum: “a lei começa onde a comunidade termina”⁴¹.

Colonos dos EUA entendiam que disputas legais sob um padrão adversarial eram um componente destrutivo para a coesão e solidariedade do grupo, elementos fundamentais para o cumprimento da missão em novas terras⁴². Os puritanos⁴³ fundaram a noção de que os conflitos não deveriam ser solucionados no âmbito individual, mas no coletivo, por intermédio da aplicação da palavra de Deus. Para tanto, utilizavam-se de um sistema consensual e não adversarial. Entre esses religiosos, as igrejas funcionavam como cortes porque resolviam uma variada gama de disputas.

Contudo as aspirações desenvolvimentistas dos colonos no final do século XVII estimularam o incremento da cultura legal americana. A lei fornecia uma estrutura de estabilidade, ordem e autoridade que sustentava a busca por vantagens pessoais. Os indivíduos, inseridos em um contexto de desenvolvimento, preferiam a disputa por seus interesses pessoais a restaurar a coesão comunitária. Para a solução destes novos litígios, as igrejas foram substituídas pelas cortes oficiais, e os mediadores religiosos, por advogados.

⁴¹ AUERBACH, Jerold S. *Justice without Law?* p. 5.

⁴² *Idem*, p. 20.

⁴³ Trata-se dos cristãos ortodoxos que deixaram a Inglaterra para escapar da “avidéz e desintegração social” promovidas pela – por eles considerada – “impura” Igreja Anglicana.

Após a Guerra Civil⁴⁴, a explosão de demandas trabalhistas e a turbulência nas relações raciais redefiniram as experiências alternativas de resolução de disputas – incluída a arbitragem – as quais, agora, representavam um remédio para o congestionamento dos tribunais e um meio de conter os conflitos sociais. Os litígios advindos dos contratos laborais firmados entre brancos e negros recém libertos da escravidão eram encaminhados à arbitragem, cujo processo era controlado por uma maioria branca. De um lado, as cortes oficiais eram reservadas aos conflitos entre brancos. De outro, a arbitragem era voltada para a resolução dos conflitos entre brancos e negros, sob uma pretensa facilidade de acesso à justiça e igualdade de tratamento. Ambos os sistemas, oficial e “alternativo”, reforçavam a supremacia branca.

Durante os primeiros anos do século XX, os EUA receberam milhares de novos imigrantes. Eram italianos, russos, poloneses, romenos, búlgaros, gregos e armênios, entre outros, à procura de estabilidade e oportunidade. Todos, porém, resistiam em litigar em processos judiciais oficiais por não acreditarem que o sistema legal anglo-saxão e a relação adversarial pudessem proporcionar justiça. Neste cenário, o interesse por métodos alternativos foi novamente renovado.

A arbitragem foi um instrumento utilizado pelo *establishment* para neutralizar a organização operária e suas greves no fim do século XIX e início do século XX, durante os conflitos entre capital e trabalho⁴⁵. Na perspectiva dos operários, a arbitragem individual enfraquecia a força do movimento e as demandas deveriam ser encaminhadas para negociações coletivas.

Se, de um lado, a ideologia da conciliação foi usada para conter movimentos sociais:

- após a Guerra Civil (1865) – demandas raciais e trabalhistas
- final do século XIX – conflitos capital e trabalho

De outro, os meios consensuais foram resgatados para impulsionar movimentos emancipatórios:

- movimentos sociais de defesa dos direitos civis (anos 60/70)

⁴⁴ A Guerra Civil Americana ou Guerra de Secessão, ocorrida entre 1861 e 1865, resultou do confronto entre a crescente industrialização de alguns Estados do Norte e os interesses escravocratas e latifundiários de alguns Estados do Sul.

⁴⁵ Trata-se das greves ocorridas entre 1886 e 1894. AUERBACH, Jerold S. *Justice without Law?* p. 62.

Apesar desta visível prevalência regulatória nas experiências até aqui narradas, o interesse pelos métodos alternativos de resolução de disputas foi retomado nos EUA, entre os anos 60 e 70 pelos movimentos sociais. Articulados na defesa dos direitos civis, os ativistas lutavam por uma justiça que proporcionasse democratização do acesso à justiça, maior participação política da comunidade e *empoderamento social*⁴⁶. A mediação comunitária, então, passou a ser a meta desses defensores de uma justiça popular.

Parte das experiências comunitárias norte-americanas iniciadas neste período inspirou a implantação de outros programas, em especial na França, conforme narra Bonafé-Schmitt⁴⁷. Ao invés de se promover um acesso mais amplo à justiça oficial, a meta era reduzir as tensões sociais e construir redes de solidariedade por meio do desenvolvimento de mecanismos para maior participação dos cidadãos na resolução dos conflitos.

A partir deste novo enfoque, o que se buscou foi dar um novo ímpeto às dinâmicas sociais. Assim, a mediação deixou de ser concebida como um instrumento técnico voltado para a administração de conflito e passou a funcionar como um elemento de transformação social. E é exatamente esse o enfoque que permeia o presente trabalho.

Este breve e parcial resgate histórico fornece elementos suficientes para concluir que, historicamente, a mediação comunitária não constituiu necessariamente uma experiência transformadora. Isto porque muitas das práticas expostas foram conduzidas por grupos religiosos cuja tradição repousava em relações hierárquicas e patriarcais ou, quando conduzida pelo Estado, a mediação comunitária serviu de pretexto para neutralizar a organização dos movimentos sociais.

⁴⁶ O conceito de Empoderamento "foi utilizado tanto pelo movimento negro norte-americano dos anos 60, quanto pelo movimento feminista dos anos 70/80. A partir da década de 90, ele passa também a ser empregado em projetos voltados à redução de pobreza. Para além da dimensão coletiva em que se desenvolveu, o conceito faz igualmente referência a práticas individuais, em que se afirma como 'a autodeterminação, a capacidade e a liberdade de assegurar suas próprias responsabilidades, de exprimir suas ideias, de tomar decisões, de influenciar as linhas de conduta em todos os níveis'". NICÁCIO, Camila S; OLIVEIRA, Renata C. A mediação como exercício de autonomia: entre promessa e efetividade. In: Maria Tereza Fonseca Dias e Flávio Henrique Unes Pereira (orgs.), *Cidadania e inclusão: estudos em homenagem à Professora Miracy Barbosa de Sousa Gustin*.

⁴⁷ BONAFÉ-SCHMITT, Jean Pierre. *Alternatives to judicial model*.

Isto não significa afirmar, contudo, que a mediação comunitária não possa ser um instrumento de emancipação social, tanto nas hipóteses em que a experiência é conduzida pela comunidade de maneira autônoma, quanto naquelas em que o Estado a fomenta em parceria com a comunidade.

Um dos critérios que mede a intensidade emancipatória ou regulatória da mediação não é, portanto, a variável estatal/não estatal, mas se este meio de resolução de conflitos é do tipo *agência* – e, como tal, atrelada ao processo judicial – ou se é *comunitária*. Esse, aliás, é o centro da discussão entre as variadas abordagens na mediação, conforme será debatido no próximo tópico.

4.2. Mediação regulatória ou emancipatória?

Dentre os inúmeros critérios utilizados para distinguir os modelos de mediação – que veiculam matizes ideológicos diferenciados – adotar-se-á neste trabalho o dual, que divide os modelos de mediação em: *modelo acordista ou de agência*, cujo enfoque é voltado para a satisfação das partes, geralmente operado em práticas de mediação vinculadas ao sistema judicial oficial, e *modelo comunitário*, que oferece uma perspectiva transformadora e emancipatória, conforme se verá neste tópico.

Bush e Folger⁴⁸ dividem o vasto campo da mediação em duas vertentes. A primeira, a abordagem *resolução de problemas*, a qual enfatiza a capacidade da mediação para encontrar soluções e gerar acordos. O foco da segunda abordagem, transformadora, é a capacidade de promover *empoderamento* e *reconhecimento*.

Ao abrigo da vertente transformadora, temos: a) **justiça social**, que busca, no processo, um veículo de organização popular e comunitária; b) **transformativa**, que tem por enfoque a transformação e integração das relações humanas; c) **circular-narrativa**, voltada para o equilíbrio de poder entre os mediandos, por meio de técnicas narrativas específicas.

Sob o foco da justiça social, cujo representante é Shonholtz (1987), entre outros (Carl Moore, 1994 e Margaret Herrman, 1993)⁴⁹, a mediação oferece um efetivo sentido de organizar indivíduos em torno de objetivos comuns e de

⁴⁸ BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The Promise of Mediation. Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*, p. 12.

⁴⁹ *Ibidem*, p. 19.

construir fortes laços nas estruturas comunitárias. Por sua capacidade de ajudar as pessoas a resolverem seus problemas por elas próprias, a mediação reduz a dependência das instituições oficiais e estimula a emancipação individual incluindo a formação de bases comunitárias. Sob esta vertente, a adjudicação e o arbítrio retiram as possibilidades de empoderamento dos participantes, por meio da perda do controle dos resultados, outorgando o destino da resolução dos conflitos aos operadores técnicos.

Sob a visão transformativa, o foco está nos indivíduos, não no problema. A mediação pode conduzir as pessoas ao exercício da autodeterminação, ajudando-as a mobilizar seus próprios recursos para resolver problemas e atingir metas. Os participantes de um processo de mediação ganham um senso de autorrespeito e autoconfiança. Sob tal perspectiva, esse é o resultado do *empoderamento*. (Albie Davis, 1989; Leonard Riskin, 1984; Carrie Menkel-Meadow, 1991; Dukes, 1993 e Bush e Folger, 1994)⁵⁰.

Na abordagem transformativa de Bush e Folger, "há na mediação um potencial de transformação capaz de gerar dois efeitos, *empoderamento* e *reconhecimento*. *Empoderamento* significa a restauração do senso de valor do indivíduo, fortalecendo a sua capacidade de conduzir os problemas da vida. *Reconhecimento* significa a consciência da situação e dos problemas do outro. Quando ambos os efeitos são atingidos no processo de mediação, os conflitos são tidos como oportunidade para crescimento moral, e o potencial da mediação é realizado"⁵¹.

Sara Cobb⁵² é representante da teoria circular-narrativa, pela qual as técnicas de comunicação devem assegurar que não haja a colonização de um discurso sobre o outro. A forma linear pela qual os mediadores são treinados a estimular que as partes narrem os fatos não contribui para uma (re)colaboração da história conjugada porque toda a estrutura narrativa fica presa nos limites impostos pelo primeiro narrador. Para a autora, esse é um modelo adversarial que frustra a proposta da mediação porque consolida a divisão entre as partes e enrijece o padrão de conflito. Assim, a proposta é construir uma narrativa em conjunto, na qual não predomine a versão da parte que possui mais coerência no discurso ou que possua maior informação, a fim de evitar que o discurso seja colonizado por aquele que detém maior poder comunicativo.

⁵⁰ *Ibidem*, p. 21.

⁵¹ FOLEY, Gláucia Falsarella. Justiça Comunitária. Por uma Justiça da Emancipação. p. 106.

⁵² COBB, Sara. *Empowerment and Mediation: A narrative Perspective*, p. 247-248.

Para Zapparolli & Krähenbühl, “utilizando-se de técnicas de comunicação circular, esse modelo visa, pela narrativa, recontextualizar, desestabilizando, mudando os significados, ampliando as diferenças e desconstruindo as narrativas estratificadas que cada um dos mediandos traz à mediação, para o alcance de uma história comum que proporciona uma nova realidade consensuada. Trata-se de atingir uma nova construção comunicativa e relacional”⁵³.

Ainda sob o foco do mesmo modelo, Sampaio & Neto destacam que “a fundamentação se faz na comunicação e na causalidade circular, cuida-se dos vínculos e fomenta-se a reflexão, possibilitando a transformação de uma história conflitiva em uma história colaborativa”⁵⁴.

A divisão do campo da mediação em duas vertentes é também ressaltada por Warat, que as classifica em *acordista* e *transformadora*. Na primeira, o que se busca é a celebração de um acordo. Na abordagem transformadora, “o conflito brinda com um incentivo para a interação, termina erigindo-se numa possibilidade para criar, com o outro, a diferença”⁵⁵.

Em outro campo, apresenta-se a mediação processual, de *agência*, ou *acordista* – que celebra a mediação voltada para o acordo e opera com uma retórica que é em parte persuasiva, em parte dialógica. Isso porque todo o procedimento da mediação processual é tutelado pelo juiz. A qualquer momento em que as partes não estiverem mais dispostas ao diálogo, o curso do processo – e seu intrínseco risco de sucumbência – é retomado.

A mediação *acordista*, muito próxima da conciliação, tem raízes no modelo tradicional-linear de Harvard, cuja tendência é focar o trabalho nas posições para resolvê-las de forma pragmática, sem a “contaminação” das subjetividades que permeiam o conflito. O foco está no conflito e o objetivo é chegar ao acordo, superando impasses de comunicação ou emocionais.

Para Zapparolli & Krähenbühl, “O modelo de Harvard baseia-se em 5 princípios fundamentais: a) separar as pessoas dos problemas; b) concentrar-se nos interesses e não nas posições; c) criar opções de ganhos mútuos; d) usar

⁵³ ZAPPAROLLI, Célia Regina; KRÄHENBÜHL, Monica Coelho. *Prevenção, Gestão de Crises nos Sistemas e suas Técnicas*, p. 90.

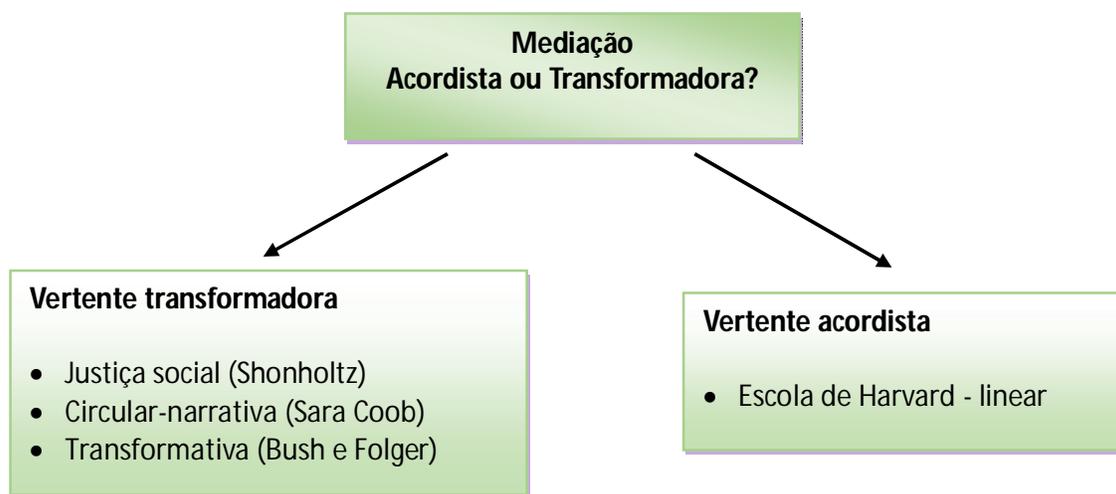
⁵⁴ SAMPAIO, Lia Regina; NETO, Adolfo Braga. – *O que é Mediação de Conflitos*, p. 22.

⁵⁵ WARAT, Luis Alberto. *Ecologia, Psicanálise e Mediação*, p. 16.

critérios objetivos e padrões independentes para deliberação, sensibilização e tomada de decisões; e) planejar ações para identificar as estratégias que cada uma das partes poderá utilizar, caso o acordo não seja alcançado”⁵⁶.

Além disso, não há, nessa modalidade de mediação, uma relação direta com a comunidade, no sentido de permitir que o conflito social possa servir de oportunidade para a transformação social.

Quando a prática da mediação ocorre longe da esfera comunitária, dentro dos limites impostos pelas liturgias forenses, dificilmente haverá espaço para a integração das estratégias de fortalecimento comunitário: não há acesso coletivo à informação, à inclusão, à participação, à corresponsabilidade, ao compromisso social e à capacidade de organização local.



Ao explorar as diferentes abordagens da mediação, este tópico não pretende posicioná-las em uma escala de valor, mas colaborar na reflexão sobre o papel que cada uma pode desempenhar em cada etapa do processo de mediação, conforme se verá mais adiante. Assim, enquanto as abordagens mais pragmáticas podem ser muito úteis no momento de tomada de decisão/objetivação, as de viés transformador são muito adequadas para a compreensão do problema e das necessidades das pessoas.

⁵⁶ ZAPPAROLLI, Célia Regina; KRÄHENBÜHL, Monica Coelho. Prevenção, Gestão de Crises nos Sistemas e suas Técnicas, p. 66.

O potencial transformador da mediação requer, ainda, que o mediador domine as técnicas de comunicação para a ampliação da compreensão do conflito e de suas circunstâncias. O próximo tópico é destinado à apresentação da escuta ativa e das técnicas de comunicação utilizadas ao longo das etapas da mediação, como procedimento de resolução de conflitos.

4.3. Posições e interesses. Escuta ativa.

Conforme vimos, o êxito da mediação não se expressa em eventual acordo celebrado, mas na capacidade do mediador de proporcionar um diálogo livre de coerção. Para tanto, é fundamental a adoção de técnicas de comunicação pelas quais as diferenças são respeitadas, a capacidade de tomar decisões é valorizada e a compreensão da realidade e das circunstâncias que envolvem o conflito é ampliada. O diálogo impulsionado por uma comunicação ampliada, ou seja, por uma escuta ativa do mediador, leva cada participante da mediação a melhorar a compreensão das necessidades próprias e alheias.

Êxito na Mediação

- Melhoria na capacidade de diálogo;
- Respeito às diferenças;
- Melhoria na capacidade de tomar decisões;
- Ampliação da compreensão da realidade;
- Compreensão das circunstâncias que envolvem o conflito;
- Compreensão das necessidades (próprias e do outro) para além das posições.

A mediação deve conferir centralidade às pessoas e não ao problema. Para tanto, o mediador deve desenvolver algumas habilidades de comunicação para colaborar com a ampliação da percepção da questão que efetivamente motiva os mediandos, para além de suas rígidas posições.

Posições e interesses

- **Posições**

São as manifestações explícitas das pessoas envolvidas no conflito, o que elas afirmam, os discursos. Em geral, são expressas na forma de uma assertiva rígida: *“eu quero/eu não quero”, “vou fazer/não vou fazer”, “não permito...”*

É por meio das posições adotadas pelos mediandos que o mediador poderá perceber:

- as narrativas, as versões de cada um sobre o problema;
- o que afirmam querer, o que querem alcançar;
- as exigências, as demandas;
- as condições impostas;
- o que afirmam que pretendem fazer/não fazer.

- **Interesses**

São as motivações das pessoas em conflito. A percepção dos interesses ajuda a compreender o que está oculto por trás das posições:

- as preocupações, os temores que inquietam ou que paralisam as pessoas;
- os desejos e anseios;
- as expectativas, o que se espera alcançar ou evitar;
- as necessidades, o que é preciso para a satisfação.

Escuta ativa

Escutar é mais amplo que ouvir e implica atenção, sensibilidade e reflexão. Em geral, as manifestações são parciais e não revelam integralmente as necessidades das pessoas. Por meio da escuta ativa - que respeita o tempo e o ritmo dos mediandos; observa a linguagem corporal e os silêncios; não diagnostica o caso, associando-o a outros similares; não julga as pessoas a partir da ideologia do mediador - é possível identificar as emoções e compreender os interesses dos mediandos.

Segundo Echeverria, *“Falamos para ser escutados. O falar efetivo só é alcançado quando seguido de uma escuta efetiva. O escutar valida o falar. É o escutar, não o falar, o que confere sentido ao que dizemos. Portanto, o escutar é o que dirige todo o processo de comunicação [...] O ato de escutar está baseado no respeito mútuo, em aceitar que os outros são diferentes, que em tal diferença são legítimos e na aceitação de sua capacidade de agir de forma autônoma [...] Se o escutar não está presente só podemos projetar nos outros nossa própria maneira de ser. Em vez de fazer isso, quando escutamos, nos colocamos na disposição de aceitar a possibilidade de que existam outras formas de ser, diferentes da nossa”*⁵⁷.

Para refletir

- A escuta sempre implica compreensão.
- A escuta valida o falar.
- A escuta acontece quando somos capazes de atribuir um sentido aos gestos, aos movimentos e à postura do corpo.
- A escuta pode acontecer mesmo quando nada foi dito.
- É preciso ir além da capacidade de ouvir sons, compreendendo seus sentidos.
- A escuta abre a possibilidade de respeitar o outro como legítimo e de enxergar a diferença como possibilidade, não como ameaça.

⁵⁷ ECHEVERRIA, Rafael. “Ontologia del Lenguaje”. Capítulo 5 – O escutar: o lado oculto da linguagem. Tradução: Suzana R. de Sena. Acesso à internet em 25/03/2014.

Para Vezzulla, “o trabalho de escuta das posições dos participantes e da descoberta do que está latente no seu discurso é o passo mais importante a ser dado pelo mediador no primeiro momento. Sabemos que nenhum conflito é como se apresenta na superfície. Tal como iceberg, a parte oculta é muito maior do que a visível (...). Não é possível mediar duas pessoas que repetem sempre o mesmo discurso e que, perante cada ataque, tem uma resposta preparada. O mediador deve quebrar esse círculo vicioso com perguntas que conduzam à reflexão e à emergência dos interesses reais (...). Essa posição deve ser quebrada pelo mediador, através da investigação e do questionar, para ajudar o participante a refletir, procurando, na ruptura do discurso – sejam contradições ou outros sinais que chamem a atenção –, investigar a emergência do outro discurso, o verdadeiro. Assim se procede a mediação com os mediados, até os ajudar a descobrir os verdadeiros interesses no assunto em discussão. As perguntas-chave são: o quê? por quê? Sem o intuito de culpabilizar, mas desejando saber, conhecer sempre mais. Toda a intervenção do mediador que conduza à verbalização de tais informações, desbloqueando os medos e as limitações dos mediados, produzirá um efeito libertador que irá ampliar a visão dos problemas e fomentar a criatividade, reprimida pela cristalização do discurso”⁵⁸.

Por meio da escuta ativa, o mediador deve compreender o que se diz, o que se pretende dizer e quais as necessidades que devem ser satisfeitas.

O mediador e a escuta ativa

- Sem pensamentos parasitas (ideologia);
- Sem associar o caso com outro caso;
- Sem antecipar, concluir ou julgar (o mediador não diagnostica como os demais profissionais);
- Respeitar os tempos e os modos dos mediados;
- Ir se perguntando:
 - O que se diz?
 - O que se quer dizer com isso?
 - Por que e para que se diz isso agora?

⁵⁸ VEZZULLA, Juan Carlos. “La mediación para una comunidad participativa”. Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal – IMAP. Acesso à internet em 01 de abril de 2014. imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla.

4.4. Etapas da mediação⁵⁹

- **Pré-mediação**
- **Abertura**
- **Compreensão^(*) . Técnicas de comunicação**
- **Tomada de decisão ou Objetivação:** - agenda
 - análise dos dados
 - criação das opções
 - avaliação das opções
 - escolha das opções
- **Encerramento ou Conclusão**

(*) Alguns autores também denominam essa etapa de Investigação.

4.4.1. Pré-mediação

Na pré-mediação, o mediador contata as pessoas envolvidas no conflito para apresentar o processo de mediação e esclarecer eventuais dúvidas. Em geral, nesse momento, as pessoas expõem o conflito a partir de suas perspectivas, permitindo que o mediador avalie a conveniência ou não em se realizar a mediação. *"Nesta etapa, é feito o convite para um trabalho que visa atender interesses e necessidades de ambas as partes e atingir uma consequente postura de diálogo - não de debate - e de colaboração - não de competição. Iniciam a mediação apenas as partes que apresentem disponibilidade para essa mudança paradigmática"*⁶⁰.

⁵⁹ Para o desenvolvimento deste tópico utilizou-se material extraído do curso de Formação de Agentes Comunitários de Justiça e Cidadania elaborado pela equipe multidisciplinar do Programa Justiça Comunitária do TJDF.

⁶⁰ ALMEIDA, Tania. Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas. p. 95. In: CASELLA, Paulo Borba e SOUZA, Luciane Moessa (Coord.) *Mediação de Conflitos. Novo Paradigma de acesso à justiça*.

Mediador



- **Convidar as pessoas para a mediação;**
- **Planejar: dia, local, horário;**
- **Explicar o procedimento;**
- **Demonstrar confiança no procedimento da mediação;**
- **Tirar dúvidas;**
- **Enfatizar a cooperação, respeito e boa-fé;**
- **Avaliar a conveniência de se fazer ou não a mediação.**

4.4.2. Abertura

A abordagem inicial adotada pelo mediador para a abertura do procedimento é fundamental para que as pessoas sintam-se confiantes no mediador e no processo de mediação. Para tanto, o mediador deverá abordar os mediados de maneira respeitosa e iniciar a abertura da mediação, observando o seguinte:

- **Boas vindas, agradecer a presença e acolher.**
"Sejam bem-vindos. Eu os parablenizo por estarem aqui, pois isso demonstra que vocês escolheram um caminho de adotar responsabilidade na tomada de decisões."
- **Negociar o tempo disponível.**
"Um ponto para definirmos é a duração do nosso encontro, e é importante que façamos isso em conjunto. Qual a disponibilidade de tempo de cada um de vocês?"
- **Reiterar o compromisso de respeito recíproco.**
"Aguardar a vez do outro para falar não significa concordância, mas respeito."
- **Explicar o papel do mediador**
"Meu papel como mediador não é decidir, nem aconselhar... meu papel é ajudá-los a entender as preocupações e pensar soluções que atendam às suas necessidades."
- **Mediador imparcial e comprometido com a confidencialidade.**
"O resultado da mediação depende de vocês. Sou imparcial, ou seja, não vou defender A ou B nem me aliar a um de vocês. Não vou divulgar as informações trazidas na mediação, nem partilhar o conteúdo da nossa conversa com alguém que não esteja presente na sessão, a não ser que solicitado ou autorizado por vocês."
- **Voluntariedade: a mediação pode ser suspensa.**
"A mediação é voluntária tanto com relação à escolha de participar desse processo, quanto à liberdade de optar pela sua continuidade ou não, a qualquer momento."
- **Sem imposições. Decisões tomadas em conjunto.**
"Vocês decidirão juntos todos os aspectos do problema. A mediação não é um processo impositivo. A proposta é que, por meio do diálogo, vocês procurem encontrar a melhor ou as melhores soluções para o conflito."
- **Explicar o procedimento, inclusive eventual caucus (*).**
"Para se alcançar a solução dos conflitos, é necessário que vocês estabeleçam uma postura de diálogo, não de debate; de colaboração, não de competição. Aqui será estimulado o diálogo pacífico, sem agressões morais, verbais ou físicas. É preciso o empenho de vocês para que se promova o respeito às suas atitudes e o compromisso com o processo da mediação. Pode ser que haja a necessidade de eu me reunir separadamente com vocês, para melhor compreensão dos interesses de cada um ou mesmo para verificar a viabilidade da continuação do processo. Isso somente ocorrerá mediante a concordância de vocês. Essa reunião em separado será com cada um, terá a mesma duração para todos e o sigilo de cada encontro será assegurado."
- **Explicar que o êxito está no processo e não no acordo.**
"A mediação procura ampliar a compreensão do problema, a desconstrução do conflito e o restabelecimento da convivência pacífica. Chegar ou não a um acordo não é o mais importante. O principal é a experiência do diálogo e o respeito às diferenças."
- **Assinar o Termo de Compromisso ou Confidencialidade.**
"Tudo que foi explicado até agora está contido neste Termo de Compromisso que será assinado por todos nós, mediandos e mediadores. É importante que todos leiam e só assinem se não tiverem qualquer dúvida."

(*) O caucus será analisado no tópico 4.4.3. c deste trabalho.

4.4.3. Compreensão. Técnicas de Comunicação

Os mediandos chegam à mediação inseguros, desconfiados, temerosos, com baixa autoestima e, em geral, confundem suas posições com suas identidades. Enquanto as pessoas estiverem focadas em suas posições expostas de forma rígida, a solução que se revela para um, não raro, é incompatível com a solução aparentemente adequada para o outro.

Somente um processo de escuta ativa bem conduzido pode ensejar perguntas pertinentes porque, em geral, os mediandos trazem em suas narrativas o que deve ser perguntado. A pergunta do mediador é aquela que os mediandos não tiveram oportunidade de fazerem para si. Isso porque os mediandos chegam à mediação com uma visão ilusória ou parcial da realidade. E essa visão é tomada como "a verdade". Mas o que é a realidade? A "verdade verdadeira" só existiria se pudéssemos integrar todas as perspectivas de um mesmo fenômeno⁶¹.

A partir do momento em que as pessoas envolvidas no conflito percebem os interesses motivadores de suas posições, abre-se um caminho para a formulação de soluções possíveis que atendam todas as necessidades envolvidas.

O mediador deve, então, utilizar as técnicas de comunicação que revelem a sua confiança no procedimento da mediação, expressem acolhimento e sensibilidade, e assegurem imparcialidade e confidencialidade.

"O mediador deve ser um terceiro neutro que, fundamentalmente, cria uma `terceirização`, introduzindo o modo de relação que deve existir entre os mediados: respeito, expressão, escuta e harmonização dos interesses de ambos"⁶².

A seguir serão apresentadas algumas técnicas que poderão ser utilizadas pelo mediador para que a mediação colabore para o estabelecimento de relações

⁶¹ Visão parcial da realidade - Moore explicita que "cada disputante chega ao conflito com uma visão individual e subjetiva das questões que estão em disputa e da base do conflito. Watzlawick descreve a condição do indivíduo: 'vamos lembrar: nunca lidamos com a realidade em si, mas sim com imagens da realidade - ou seja, com interpretações. Embora o número de interpretações, potencialmente, possíveis seja muito grande, nossa imagem do mundo em geral nos permite enxergar apenas uma perspectiva - e por isso uma parece ser a única possível, razoável e permitida. Além disso, esta única interpretação também sugere apenas uma solução possível, razoável e permitida'"MOORE, Christopher W. O processo de mediação. p. 191.

⁶² VEZZULLA, Juan Carlos. Idem.

– entre os mediandos e entre estes e o mediador – que se expressem por meio de um diálogo horizontal e livre de qualquer coerção.

Para compreender o problema, os mediandos devem ser convidados pelo mediador a expor a questão que os levou até a mediação, assegurando que não haja interrupções, nem ofensas. Durante a narrativa, o mediador pode colaborar para que sejam esclarecidas as motivações das pessoas em relação ao conflito.

O objetivo da etapa da compreensão – espinha dorsal do processo da mediação - é a sensibilização de cada um dos mediandos com a história do outro e a identificação dos conflitos latentes e das motivações dos participantes.

a) Perguntas: tipos.

São fundamentais para auxiliar os mediandos a ordenarem os diferentes interesses e motivações expostos durante a mediação.

Devemos então:

Perguntar para conhecer	—————▶	e não para julgar
Perguntar para esclarecer	—————▶	e não para satisfazer curiosidade
Perguntar para ordenar as ideias	—————▶	e não para diagnosticar
Perguntar para integrar diferentes visões	—————▶	e não para reforçar posições

Exemplos:

“O que vocês dois podem fazer para que seja diferente a partir de agora?”
(pergunta que integra diferentes visões)

“O que o senhor acha de ter ido ao Fórum abrir um processo contra ele, já que o senhor diz que conhece a família dele há tanto tempo?”
(pergunta que reforça posições)

Cuidados ao se perguntar!

- ❖ Não fazer perguntas que possam sugerir uma tomada de posição ou julgamento do mediador sobre a atitude ou comportamento de um dos mediandos.
Exemplos:
"O que o senhor faria se estivesse no lugar dele?"
"Como acha que ele se sentiu quando você o xingou?"
"A senhora consegue perceber o prejuízo que causou a ela e a sua família?"
"O senhor não acha que qualquer um estaria muito irritado se estivesse no lugar dele?"
- ❖ Não ser extremamente detalhista. Trabalhar sobre os pontos relevantes para os mediandos.
- ❖ Preferir o COMO, o O QUE e o PARA QUE ao invés do Por quê.

Perguntas Binárias / Fechadas

São restritas, trazem um componente de precisão à resposta dada e permitem a resposta com uma única palavra:

Mediador: *"Qual a idade dos seus filhos?"*

Mediando: *"Sete, quatro e um."*

Mediador: *"Há quanto tempo vocês se conhecem?"*

Mediando: *"Doze anos."*

Mediador: *"Seu irmão te acompanha em todas as consultas?"*

Mediando: *"Sim."*

Perguntas Abertas

São perguntas voltadas à compreensão do conflito, ampliando as informações sobre a realidade, a relação entre os mediandos, as emoções, as necessidades, etc.:

Mediando: *"Depois de dez anos de casados, aconteceu a separação."*

Mediador: *"Na época, como foi a separação?"*

Mediando: *"Sempre fomos amigas. Até que aconteceu o problema entre ela e o meu filho."*

Mediador: *"Você poderia falar um pouco mais sobre a amizade de vocês?"*

Mediando: *"Cara...eu sempre me considerei um bom vizinho."*

Mediador: *"Para você, o que é ser um bom vizinho?"*

Mediando: *"Tudo mudou depois disso."*

Mediador: *"Você poderia falar mais sobre essa mudança?"*

Mediando: *"Esse cara agiu de má fé. Me entregou o carro pior do que deixei."*

Mediador: *"Como assim, 'pior'? O senhor pode nos dizer o que o desagradou quando foi receber o carro?"*

Perguntas Circulares / Reflexivas

São perguntas sistêmicas que envolvem investigação sobre o relacionamento e que abrem a comunicação. Também denominadas interacionais porque "trazem a possibilidade de desenvolver uma conversação onde certa pessoa, ao se expressar, gera possibilidades de que outros membros do grupo se auto-observem; o que é fator essencial para possíveis mudanças. [...] São perguntas que levam cada membro a vivenciar o lugar do outro e enxergar as experiências através do referencial dessa outra pessoa. [...] Ajudam as pessoas a enxergarem que suas narrativas não são verdades essenciais, mas construções que podem ser consideradas sob outra perspectiva"⁶³.

As perguntas circulares/reflexivas têm por objetivo:

- ampliar as perspectivas;
- fazer circular a informação;
- alternar as narrativas e os papéis;

⁶³ Estratégia desenvolvida por um grupo de estudiosos de Milão, denominada "Questionamentos Circulares de Milão". Barbosa, George S. (1996). Perguntas na terapia familiar sistêmica: Um panorama histórico. Acessado na internet em 16 de abril de 2014. <http://www.sobrare.com.br>.

- permitir a compreensão de que os problemas estão na relação (separar as pessoas dos problemas);
- romper com a visão imaginária;
- permitir que se expresse o que nunca foi dito;
- provocar o surgimento de novos questionamentos.

Mas cuidado:

Não se trata de pedir para se colocar no lugar do outro, até porque isso é impossível. O que se busca é a sensibilização recíproca, que será natural se a mediação for bem conduzida.

Exemplos:

Mediando: *"...aí eu resolvo ir para um bar beber com os amigos. Ela chega e arma o maior barraco!"*

Mediador: *"Como você se sente quando isso acontece?"*

Mediando: *"Quando começa o jornal pode cair o mundo que eu não saio do sofá para nada."*

Mediador: *"O que você acha que ela pensa sobre isso?"*

Mediando: *"Olha só...eu coloco comida dentro de casa, pago as contas, levo as crianças à escola. Faço tudo isso e para ela é como se eu não fizesse nada."*

Mediador: *"O que você acha que ela espera de você?"*

Mediando: *"Toda terça-feira ele chega em casa atrasado para o jantar."*

Mediador: *"O que você acha que o faz atrasar?"*

Mediando: *"Eu não tenho bola de cristal. Ela se fecha e quando eu pergunto o que houve ela não responde."*

Mediador: *"Em sua opinião, o que ela deseja e nunca falou?"*

Mediando: *"A nossa relação sempre foi tensa...pesada...distante...ruim. Sempre."*

Mediador: *"Você disse que tudo na relação sempre foi ruim. Como eram as coisas no tempo do namoro?"*

Mediando: *"Sei que ele não sustou o cheque por maldade. Ele podia ao menos ter me avisado. Poxa, a gente se conhece faz muito tempo!"*

Mediador: *"O senhor disse que sabe que ele não fez por maldade e que vocês se conhecem há muito tempo. Se vocês fossem falar agora sobre uma qualidade que admiram um no outro, o que vocês fariam?"*

Mediando: *"Eu não sei o que se passa na cabeça dela. Com certeza ela está escondendo alguma coisa."*

Mediador: *"Se eu perguntasse para ela o que pensa ou o que oculta, o que você acha que ela diria?"*

Mediando: *"Ele vive no bar!"*

Mediador: *"Se eu perguntasse a ele por que ele vive no bar, o que você acha que ele responderia?"*

Perguntas da cadeira vazia

Essa técnica é oportuna quando a opinião de alguém ausente pode ajudar a ampliar a compreensão do problema:

Mediando: *"Nós temos discutido muito, gritado um com o outro. O nosso filho, é claro, escuta tudo. Isso é complicado."*

Mediador: *"Vamos imaginar que seu filho está sentado nesta cadeira aqui. O que você acha que ele falaria sobre esta situação?"*

Perguntas do milagre

São questionamentos que favorecem ao mediando se libertar do passado e pensar outras soluções. Quando as pessoas não conseguem sair do passado, são convidadas a pensar como seria se, por um milagre, tudo estivesse diferente:

Mediador: *"Imagine que dez anos se passaram e, por um milagre, o seu desejo foi realizado. Me conte como seria isso?"*

Perguntas de responsabilização

Esse tipo de pergunta tem por objetivo reativar na memória dos mediandos o senso de responsabilidade sobre as relações estabelecidas mutuamente, os rumos tomados, considerando passado, presente e futuro.

Sua utilização é cabível quando é preciso romper com a vitimização e estimular que os mediandos se apropriem e se corresponsabilizem pela solução do problema. Auxilia os mediandos a fazerem contato com suas escolhas, decisões e consequências, facilitando a percepção de que são sujeitos da própria história:

Mediador: { *"Como você contribuiu para que a situação tenha ficado como está?"*
"O que você poderia fazer para que isso fosse diferente?"
"O que você faz para lidar com isso?"

Quando voltada para o futuro, a pergunta promove a reflexão da transcendência do que está sendo trabalhado:

Mediador: { *"Como você gostaria que seus filhos se lembrassem desse momento daqui a quinze anos?"*
"O que vocês acham que podem fazer para que isso seja diferente a partir de agora?"

b) Resumo, reformulação, legitimação, conotação positiva

Resumo

Os resumos são úteis para verificar em que medida o que foi dito foi compreendido por todos. O mediador utiliza essa técnica em diferentes momentos durante o processo de mediação, em especial após a exposição do problema por todos os mediandos. O resumo pode servir para separar as pessoas dos problemas.

Quando cooperativos, os resumos conferem um sentido positivo ao que foi dito, ressaltando as convergências e ajudando a eliminar a forte carga emocional ou demasiadamente negativa presente nas narrativas.

Funções do resumo:

- ressaltar convergências;
- sinalizar que o mediador escutou;
- limpar a comunicação;
- ressaltar interesses;
- reforçar a escuta;
- marcar o rumo do trabalho;
- ressaltar novas informações que ampliam a compreensão do conflito;
- promover a cooperação.

Exemplos:

Mediando: *"Sempre fui de resolver os problemas dos outros e mais ainda da minha família. Mas depois que descobri a doença ando meio nervoso, com pouca paciência. Tô cansado...me sentindo sozinho. E agora ter que enfrentar essa doença..."*

Mediador: *"O que o senhor está dizendo é que gostaria de ter menos preocupações."*

Ou

Mediador: *"O que o senhor está querendo dizer é que essa doença está te deixando preocupado e isso está atrapalhando o seu desempenho na família."*

Mediando: *"...olha só. Eu fico muito irritado quando vejo que estou sendo enganado. Pode perguntar pra todo mundo, ele mesmo sabe (a outra pessoa envolvida no conflito) que sou muito correto com as minhas coisas. No meu trabalho tenho até a fama de 'cricri'..."*

Mediador: *"...veja se eu entendi: o que o senhor está querendo dizer é que acha importante que as regras sejam cumpridas, é isso mesmo?"*

Após a fala de cada mediando ao expor o conflito:

Mediador: *"Do que vocês falaram, eu compreendi o seguinte. Veja se é isso mesmo: vocês duas tinham uma sociedade em um salão de beleza, onde cada uma tinha 50%. Maria resolveu sair do negócio e para isso colocou a venda sua metade. Joana não dispunha do dinheiro no momento da saída de Maria, que*

ofereceu a sua parte para uma terceira pessoa. Joana não quer dividir o salão com mais ninguém. Correto?"

Mediando 1: *"...esses dias ele foi lá na casa do meu pai, num aniversário...nem toquei no assunto. Não sabia bem se ele tava querendo me intimidar usando a minha família. Eu pensei: 'será que ele foi lá para me atingir?'"*

Mediando 2: *"Eu respeito muito o pai dele, e ele sabe disso [falando para os mediadores]. Não quis confusão. O problema é entre ele e eu, e não quero criar problema com a família dele por isso."*

Mediador: *"Pelo que percebo essa situação trouxe constrangimentos que abalaram a amizade de vocês, e para vocês é importante resolver esta questão da melhor forma possível. É isso?"*

Reformulação

Também conhecida como ressignificação ou parafraseamento. Sampaio & Neto descrevem que esta técnica "consiste em dar outra formulação a algo já dito, ou seja, dizer uma mesma coisa de outra forma, com palavras diferentes"⁶⁴.

O mediador reformula a frase que foi dita, sem alterar o sentido original, para organizar, reenquadrar e neutralizar seu conteúdo. Com isso, favorece o surgimento de novos caminhos a partir da percepção do conflito sob outro ângulo.

Exemplos:

Mediando: *"O quarto dele é uma bagunça!"*

Mediador: *"você está me dizendo que existem coisas mal cuidadas?"*

Mediando: *"Eu não consigo dormir por causa da música alta que toca na casa dele à noite. Isso é um absurdo! Existe lei para isso."*

Mediador: *"Pelo que entendi você quer qualidade de vida e acredita que as normas devem ser cumpridas."*

⁶⁴ SAMPAIO, Lia Regina; NETO, Adolfo Braga. *O que é Mediação de Conflitos*, p. 70.

Legitimação

É uma técnica que procura validar a situação vivida pelos mediandos e demonstrar que o mediador escutou e respeitou a preocupação ou a necessidade apresentada.

O mediador, a partir de uma perspectiva positiva, legitima a posição expressada pelo mediando. Este, por sua vez, tem a possibilidade de avaliar a posição que ocupa e perceber que não precisa ficar tão rígido.

Exemplos:

Medianda: *“Não tem como ser na terça-feira. Não abro mão da terça-feira. Terça-feira é o dia que eu levo ela no ballet. Eu não quero abrir mão de estar com ela na atividade que ela mais gosta. Eu gosto de acompanhar e de ver ela dançar. Terça-feira não dá! Não dá mesmo!”*

Mediador: *“Eu percebo que você é uma mulher que valoriza muito a maternidade e tem como prioridade acompanhar o desenvolvimento da sua filha no maior número de atividades possível. Qual ou quais alternativas diante da proposta dele?”*

Conotação positiva

É utilizada para transformar agressões em preocupações, temores em desejos.

A partir de uma verbalização carregada de tensão ou mesmo agressividade, o mediador reformula o conteúdo da comunicação destacando as características ou qualidades positivas contidas na interlocução. Para tanto, é preciso focar no fato e não nas emoções ou em eventuais ofensas.

Exemplos:

Medianda: *"Ele é um bêbado! Está sempre no bar com os amigos. Fico horas esperando por ele. Fico sem dormir só esperando. Mas ele não presta. Só se importa com os amigos. A casa dele é no bar. Ele é um irresponsável!"*

Mediador: *" Percebo que você gostaria de ter a companhia do seu marido em casa mais vezes." Ou " Percebo que a presença do seu marido em casa é algo importante para você." Ou "Entendo que você gostaria que ele se dedicasse mais a você ou à família."*

Mediando: *"Outra coisa: eu não gostei nada dele ter mexido no meu carro. Ter trocado peça...pode até ter tido boa intenção. Mas como diz o ditado 'de boas intenções o inferno está cheio'."*

Mediador: *"Me parece que o senhor está dizendo é que gostaria que ele o tivesse consultado antes de saber se seria interessante ou não a troca da peça. É isso?"*

Se há **violência verbal**, é possível acolher essa agressão? A violência é uma forma de se expressar e de pedir. O mediador pode converter a violência em conotação positiva ou legitimação.

Medianda: *"Você nunca cuidou dela direito. Deixa ela sozinha com aquela maluca que você se casou. Só para não ter preocupação, larga na mão de qualquer uma. Seu irresponsável!"* (em tom alto)

Mediando: *"Cale sua boca. Você nem conhece ela direito. E fique sabendo que sou bom pai. Você é que está enlouquecendo a nossa filha com essa mania de que tudo é contra você!"* (em tom alto, batendo na mesa)

Mediador: *"Vocês demonstram preocupação com sua filha. Percebo que um deseja transmitir para o outro o que consideram ser as melhores coisas para ela. Isso é importante. Mas será que esse caminho ajuda vocês a se escutarem?"*

Medianda: *"Ele é um imbecil! Um otário!"*

Mediador: *"Percebo que você está cansada dessa situação e que as palavras ditas tem um forte significado. Quais sentimentos você gostaria de expressar quando o chama assim?"*

Se há **repetições constantes**, o mediador pode reformular a fala do mediando para abrir novos caminhos para o diálogo: *"O que mais deseja dizer que não estamos escutando?"; "Percebo que você reiterou esse ponto. O que você tem a dizer sobre isso, que ainda não foi escutado?"*

c) Encontros em separado ('caucus')

Às vezes é necessário promover reuniões em separado com cada mediando, quando se percebe a necessidade de aprofundamento de uma questão que esteja 'travando' o diálogo e também para checagem se é possível a continuidade ou não da mediação.

O *caucus* é um instrumento para ampliar as perspectivas e aprofundar a reflexão sobre o conflito. É importante que tal técnica somente seja aplicada quando houver consenso entre os mediandos. Trata-se de um meio de proteger a comunicação de *forças externas*, que dizem respeito "a pressões políticas, econômicas, sociais e culturais, além do elemento mais comum, que são as dinâmicas internas entre os mediandos. (...) O mediador pode tomar a iniciativa de realizá-la para permitir que emoções intensas sejam expostas sem aumentar as diferenças entre as partes"⁶⁵.

Para que o *caucus*?

- Aprofundar a compreensão (recolher mais informações).
- Quebrar as posições.
- Esclarecer se estão dadas as condições para continuar a mediação.

Medianda 1: *"Eu estou de saco cheio dessa conversa. Eu quero é resolver meu problema aqui, entendeu? Eu não estou nem aí se ela pensa que é da família. Pra mim ela não é nada. Eu não vou dar dinheiro nenhum. Eu quero é pegar o que já paguei."*

Medianda 2: *"...acho melhor você fechar essa matraca. Tu aqui é que não é nada. Chegou agora na família e já quer cantar de galo, garota. Você que não é nada. Rapariga esperta."*

⁶⁵ SAMPAIO, Lia Regina e NETO, Adolfo Braga. O que é mediação de conflitos. p. 65.

Mediador: "...senhoras. Nós entendemos que é difícil para vocês estarem aqui já que se conhecem, convivem juntas e, provavelmente, conviverão... Então, como sabem, é possível na mediação o mediador interromper a sessão e promover uma conversa em separado com as pessoas em conflito, lembram? Então, como os ânimos estão exaltados, vamos conversar em separado? Lembrando que conversaremos com todas e daremos o mesmo tempo para todas. Teremos uma conversa com a Sra. Rita e com a Sra. Flora. Quem deseja ir primeiro?"

Sampaio & Neto ressaltam que, quando no início da mediação, o *caucus* permite a expressão de emoções, o planejamento de procedimentos ou a identificação de questões sensíveis. Se utilizado no meio da mediação, evita um compromisso prematuro com uma posição e serve para identificar interesses. Quando ocorre no fim do processo, é útil para pôr fim a impasses, desenvolver ou avaliar propostas⁶⁶.

Os sinais de que a fase da compreensão foi concluída são revelados no momento em que os mediandos demonstram que entenderam que o problema é conjunto e passam a falar do futuro. A partir daí, inicia-se a fase da Tomada de decisões ou Objetivação.

4.4.4. Tomada de decisão ou Objetivação

a) **Agenda. Organizando os dados.** Organização dos temas que já foram ou precisam ser trabalhados, pautando as motivações e as limitações.

É o ponto de partida para a criação de opções.

- Construir a pauta de trabalho a ser seguida, contando com as motivações e as limitações que devem ser atendidas (satisfeitas) em cada tema;
- Acalmar as ansiedades;
- Estimular os mediandos a apresentarem os temas que desejam abordar.

b) **Análise objetiva dos dados.** Checagem quanto à compreensão dos dados objetivos, à segurança da fonte de informações e se há necessidade de informações adicionais (jurídicas, psicológicas, etc.)

⁶⁶ SAMPAIO, Lia Regina e NETO, Adolfo Braga. O que é mediação de conflitos. p. 66.

Questionar a origem dos dados.
Aprender a não decidir sem a informação necessária.

c) **Criação de opções ou “chuva de ideias”.** Apresentação livre de possíveis soluções, sem o compromisso de formalizá-las.

Se diante de um problema complexo você só imaginar uma solução, esta provavelmente não será a melhor...

Gerar ideias para resolver os problemas.

- Soluções na medida das pessoas e de seus problemas;
- Mediador tem que estimular as partes para que elas gerem mais opções:
“Além das opções A e B já colocadas, que outras opções vocês acham que seriam boas para este caso?”.

d) **Avaliação e escolha das opções.** Testagem da viabilidade prática das soluções apresentadas e se elas atendem às necessidades e podem trazer satisfação a todos. Ao final, dá-se a escolha das opções que melhor se adaptem à realidade dos mediandos. É preciso que o mediador seja responsável e constate se as pessoas têm condições de decidir

Verificar se as escolhas:

- atendem todas as motivações e necessidades apresentadas;
- respeitam as limitações;
- podem ser cumpridas no dia-a-dia;
- podem ser satisfatórias no futuro;
- adaptam-se à realidade dos participantes;
- são as que demandam adequado esforço e ou investimento.

4.4.5. Encerramento ou Conclusão

Valorização do processo de colaboração estabelecido entre os mediandos.

Consenso. Se houver consenso – parcial ou integral – em relação às soluções apresentadas, os mediandos poderão conversar se desejam ou não formalizar os compromissos (registrá-los por escrito ou não).

Documento. Se o termo do acordo for escrito, deverá haver um espaço destinado ao resumo de seu objeto e dos compromissos assumidos, incluídos os prazos para o cumprimento, se for o caso. Pode ser seguido o seguinte roteiro:

- Quem?
- Fazer o quê?
- Como?
- Quando?
- Onde?
- Observações importantes.

4.5 Comediação e pausas técnicas

A co-mediação é a condução da mediação por uma dupla de mediadores e tem por objetivo aprimorar o trabalho a ser desenvolvido, por sua natureza complementar.

Formas de atuação.

1. *Pura ou sem regras.* Os dois atuam interativamente.
2. *Por revezamento.* Mediadores se alternam na coordenação da mesma sessão.
3. *Com comediador.* Um mediador coordena e o outro complementa.

As pausas técnicas são intervalos estratégicos para a autoavaliação da atuação do mediador. *"É como se o mediador se colocasse em um nível mais elevado para observar melhor todas as suas interações com os mediados"*⁶⁷.

São úteis para o mediador:

- trocar ideias com colegas mediadores;
- 'subir a galeria' para observar 'de cima' o processo;
- analisar se há necessidade do aconselhamento de algum profissional;
- programar a continuidade da mediação.

A aplicação de todas essas técnicas de mediação realizadas por um terceiro é fundamental para que os mediados sejam levados a explicar aquilo que nunca se perguntaram. Resignificar o passado, clarear o presente e programar o futuro. Ao contrário de qualquer outro profissional, o mediador, por não saber o que é melhor, pergunta. Ao invés de aplicar um diagnóstico, convida os mediados a se autodiagnosticarem. Ao invés de prescrever um tratamento, trabalha uma agenda de solução partilhada. Ao invés de considerar o outro um incapaz, reconhece e respeita a capacidade dos mediados⁶⁸.

4.6. A ética do mediador

Conforme vimos, o mediador deve reunir algumas habilidades com relação às técnicas utilizadas. Contudo o manejo apropriado dos instrumentos da mediação não é suficiente para o seu êxito. O processo de mediação deve estar pautado em imperativos éticos. Para tanto, o mediador deve assegurar a voluntariedade do processo e a autonomia da vontade dos mediados, conforme se verifica no quadro abaixo.

⁶⁷ SAMPAIO, Lia Regina e NETO, Adolfo Braga. O que é mediação de conflitos. p. 67.

⁶⁸ VEZZULLA, Juan Carlos. "Qué mediador soy yo?". Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal - IMAP. Acesso à internet em 01 de outubro de 2013. imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla.

HABILIDADES

- Assegurar que o processo seja controlado pelos mediandos;
- Demonstrar compromisso com a confidencialidade das informações obtidas no processo;
- Zelar pelo equilíbrio no trato com os mediandos;
- Garantir o acesso às informações necessárias para a decisão dos mediandos;
- Questionar não por curiosidade, mas para a compreensão;
- Assegurar a voluntariedade no processo;
- Compreender as motivações e ressaltar as convergências;
- Organizar as discussões e colaborar na objetivação das soluções.

QUALIDADES

- Imparcial: não sabe qual é a melhor solução;
- Não aconselha, nem julga, somente facilita a comunicação;
- Demonstração de confiança no procedimento da mediação;
- Reconhecimento de seus limites pessoais e não realiza a mediação quando emocionalmente envolvido;
- Paciência, auto controle, criatividade, reflexão, concentração;
- Sensibilidade para a escuta ativa e para acolher as emoções.

A ética do mediador deve estar comprometida com o processo de ampliação da compreensão do conflito e de protagonismo dos mediandos para a gestão de suas vidas. O mediador ético e responsável deve assegurar-se de que as necessidades dos mediandos estão satisfeitas e que não há opressão de poder. É o que alerta Sales: "(...) o mediador deverá interromper a mediação se verificar, por exemplo, que uma das partes não está certa de que deseja solucionar seu conflito pela mediação, se perceber que uma parte está pressionando (obrigando) a outra para que realize um acordo, se observar a falta de condição de diálogo (uma parte tem medo da outra, por exemplo), se o tipo de conflito tratado não puder ser objeto de mediação"⁶⁹.

O mediador responsável verifica se as necessidades estão satisfeitas e se não há opressão de poder ou prejuízo para terceiros.

⁶⁹ SALES, Lília Maia de Moraes. Mediação de Conflitos. Família, Escola, Comunidade. p. 96.

Tratamos, até aqui, da mediação como um valioso recurso para a promoção do diálogo nas situações de conflito. Contudo, em alguns contextos, a correlação de forças é marcada pela desigualdade de poder e nem todos os envolvidos no conflito se sentem aptos a participar do diálogo como interlocutores, livres de qualquer coerção. Nessas situações, é preciso conhecer os caminhos para a efetivação dos direitos fundamentais⁷⁰. O processo de reconhecimento de direitos em condições de igualdade é que possibilita um diálogo no qual todos os participantes possam fazer soar as suas vozes⁷¹.

Exatamente para assegurar que a Justiça Comunitária seja um caminho de transformação social que não se afaste da efetivação dos direitos fundamentais é que a mediação não é considerada como um recurso isolado, mas articulado com as potencialidades da justiça oficial⁷². A Educação para os Direitos, conforme se verá a seguir, é um recurso para que o acesso ao Sistema de Justiça seja radicalmente democratizado.

⁷⁰ Assim definidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU e no Título II da Constituição da República Federativa do Brasil.

⁷¹ LUTA NECESSÁRIA - "O que geralmente caracteriza uma situação de injustiça é exatamente a impossibilidade de diálogo entre os adversários. E, dada a inviabilidade de diálogo, a luta se revela necessária. Quando não houver possibilidade de resolver o conflito pelo diálogo, a luta é o único meio para tornar o diálogo possível. A função da luta é criar as condições de diálogo, estabelecendo uma nova relação de força que obrigue o outro a me reconhecer como um interlocutor necessário. Então, torna-se possível abrir uma negociação para estabelecer os termos de um acordo que coloque um ponto final ao conflito". MULLER, Jean-Marie. O princípio da não violência: uma trajetória filosófica. p.24.

⁷² Conforme afirma Camila Nicácio, os meios consensuais devem "contribuir para revelar as potencialidades do próprio direito e justiça oficiais (...) Longe de ser paradoxal, o fato de demonstrar a importância dos meios compositivos permite igualmente reafirmar a importância da própria justiça instituída, e isso a fim de que as abordagens consensuais, ao privilegiar a emergência de novas normatividades, adaptadas aos casos concretos, não cedam à deriva dos direitos fundamentais: enquanto a justiça e direito oficiais, ao reconhecer a pluralidade dos registros normativos, lembrem, se necessário, o direito de todos (...) Se a maleabilidade dos meios consensuais faz temer a alguns defensores dos direitos fundamentais um tratamento desigual, a rigidez da justiça oficial se arriscaria, por outro lado, a abrir fendas sociais dolorosas, difíceis de serem transpostas. Assim, poderíamos vislumbrar um contexto em que diferentes abordagens para o tratamento de conflitos, sem se desnaturar, inspirem-se umas das outras, em nome de um direito que encontre na escolha esclarecida dos cidadãos e no senso de adequação sua justificação". NICACIO, Camila Silva. *Desafios e impasses aos meios consensuais de tratamento de conflitos*. In: *Conciliação, um caminho para a paz social*.

5. EDUCAÇÃO PARA OS DIREITOS

"Ninguém liberta ninguém, ninguém se liberta sozinho: os homens se libertam em comunhão"⁷³. (Paulo Freire)

O desconhecimento dos cidadãos em relação aos seus direitos e aos instrumentos disponíveis para a sua efetivação constitui um dos obstáculos para a democratização da justiça. O excesso de formalismo na linguagem forense e a complexidade do sistema processual dificultam o acesso ao sistema judicial.

Para romper com essa exclusão não basta que os cidadãos conheçam o Direito formalmente instituído. Isso porque, se os direitos devem atender às necessidades humanas, a reflexão sobre "o que é o direito?", "qual direito que se pretende?" é parte de sua construção. Esse processo permite que a comunidade e seus membros - como partícipes e corresponsáveis - reconheçam-se como sujeitos ativos na criação do Direito⁷⁴.

A educação para os direitos, sob uma abordagem crítica, revela uma dimensão tridimensional: **a) preventiva**, porque evita violações de direitos decorrentes da ausência de informação; **b) emancipatória**, porque proporciona reflexão em que medida o direito posto é desdobramento das reais necessidades individuais ou comunitárias e; **c) pedagógica**, eis que permite que o cidadão compreenda como buscar, na via judiciária ou na rede social, a satisfação de suas necessidades/direitos, quando e se necessário. Isso porque nem todo conflito será submetido à mediação comunitária – seja porque as pessoas não querem, seja porque as circunstâncias do conflito não recomendam.

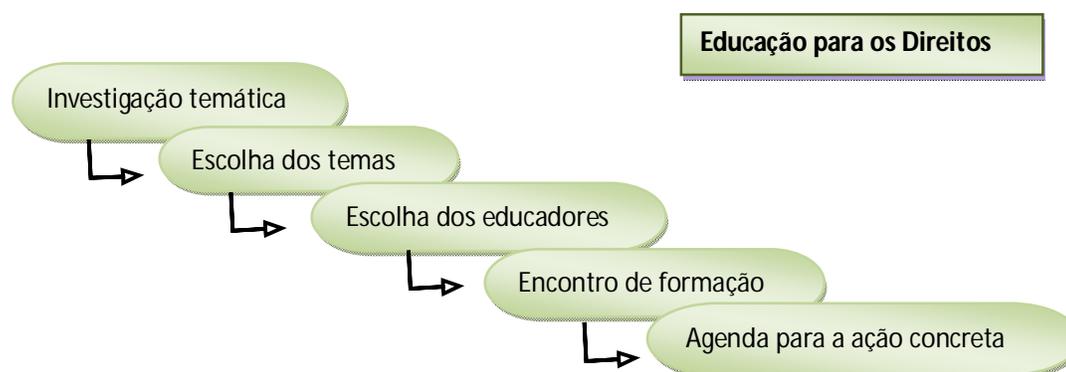
As atividades de educação para os direitos têm por base a produção de recursos pedagógicos – cartilhas, musicais e peças teatrais – criados sob a inspiração da arte popular que, além de contribuírem para a compreensão do funcionamento do sistema de justiça e para a democratização do acesso à informação, resgatam as raízes e a identidade cultural da comunidade.

⁷³ FREIRE, Paulo. *Pedagogia do Oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e terra, 1987.

⁷⁴ Segundo SOUSA JUNIOR, a mobilização popular dos movimentos sociais instaura "práticas políticas novas, em condições de abrir espaços inéditos e de revelar novos atores na cena política capazes de criar direitos". SOUSA JUNIOR, José Geraldo. *Sociologia jurídica: condições sociais e possibilidades teóricas*. p. 45.

A escolha dos temas a serem desenvolvidos na atividade voltada à educação para os direitos deve seguir o critério dos anseios comunitários e das possibilidades de produção do material didático e artístico a ser divulgado e apresentado⁷⁵. Os temas relacionados à cidadania e aos direitos humanos, por exemplo, podem obedecer à seguinte dinâmica⁷⁶:

- **investigação temática:** consulta ao grupo sobre temas que revelem o vocabulário e o universo dos formandos. O contato com os assuntos propostos se dá a partir da mobilização dos formandos sobre os recortes de jornais veiculando matérias sobre cidadania (discriminação racial; violência doméstica; juizados especiais; menoridade penal; violência contra o idoso, dentre outros) oferecidos no espaço de formação;
- **escolha** – preferencialmente por eleição – **dos temas** principais e secundários⁷⁷;
- **escolha dos educadores** que serão convidados para problematizar a temática escolhida;
- **desenvolvimento da formação** propriamente dita, a partir da perspectiva do formador e sua *práxis*, dos formandos e de uma equipe multidisciplinar, se possível;
- desfecho da formação que considere possibilidades de **ação concreta** visando a transformação social. Por exemplo, a confecção futura de um material didático para provocar a reflexão sobre o tema na comunidade.



⁷⁵ Conforme ilustrado no material produzido pelo PJC-DF: cordel sobre justiça comunitária e cartilha da fotonovela "O Direito de Saber", ambos disponíveis no sítio http://www.tjdft.gov.br/tribunal/institucional/proj_justica_comunitaria/comunitaria.htm

⁷⁶ FEITOSA, Sonia Couto Souza, parte da dissertação de mestrado defendida na FE-USP (1999), intitulada *Método Paulo Freire: princípios e práticas de uma concepção popular de educação*. In: www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34

⁷⁷ Secundários são temas cuja discussão prévia é pressuposto para a melhor abordagem dos temas principais. Ex.: se o tema principal é a menoridade penal, é interessante que se conheça o conteúdo do Estatuto da Criança e do Adolescente.

O objetivo dessa formação é promover o intercâmbio permanente e multidisciplinar entre os diversos saberes. O pressuposto epistemológico é a construção do conhecimento a partir da leitura crítica da realidade, ou seja, o processo de aprendizado não constitui mera transferência mecânica de conhecimento. Cada formando, antes de tudo, é um cidadão que conhece o mundo, independentemente do grau de escolaridade que ostenta, e, nesta qualidade, dispõe de um conteúdo mínimo para a reflexão sobre os temas relativos à cidadania. Nesse sentido, a Educação para os Direitos não se pauta na transmissão de conceitos específicos sem qualquer pertinência com o saber e com a realidade social de seus formandos.

Se o processo de aprendizado é um ato de conhecer criticamente o contexto social em que se vive, a construção (e a desconstrução) de conteúdos devem levar em consideração a realidade da comunidade e seu 'universo vocabular'⁷⁸. A partir da identificação desse conhecimento, a formação busca recriar, reelaborar e conferir novos significados aos temas ligados à cidadania, que integram o objeto do aprendizado.

Esse processo ostenta uma dimensão política, eis que direcionado para o desenvolvimento de uma consciência crítica da realidade, não se limitando a operar somente na esfera cognitiva. Além disso, ao refletir sobre o seu papel na sociedade e na história, o formando é desafiado a pensar caminhos para a transformação da realidade. A leitura crítica da dinâmica social, denunciando a realidade, permite a projeção utópica de uma outra realidade que impulsiona a ação transformadora. O método desenvolvido por Paulo Freire considera *"a educação ao mesmo tempo como ato político, como ato de conhecimento e como ato criador"*⁷⁹.

A abordagem política da Educação para os Direitos na Justiça Comunitária é essencial para a desejada (re)apropriação da gestão dos problemas comunitários pelos próprios membros da comunidade. E essa reflexão se faz a partir da realidade vivenciada, e não de fórmulas institucionais previamente elaboradas a partir do saber técnico.

⁷⁸ FEITOSA, Sonia Couto Souza. *Método Paulo Freire*. Parte da dissertação de mestrado defendida na FE-USP (1999) intitulada *Método Paulo Freire: princípios e práticas de uma concepção popular de educação*. Disponível em: www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34

⁷⁹ GADOTTI, Moacir. *Paulo Freire: a prática à altura do sonho*. Disponível em: <http://www.antroposmoderno.com/textos/freire.shtml>. Acesso em 07 de julho de 2008.

É o que afirma Morin: "(...) a redução do político ao técnico e ao econômico, a redução do econômico ao crescimento, a perda dos referenciais e dos horizontes, tudo isso conduz ao enfraquecimento do civismo, à fuga e ao refúgio na vida privada, a alternância entre apatia e revolta violenta e, assim, a despeito da permanência das instituições democráticas, a vida democrática se enfraquece"⁸⁰.

É por isso que não basta que a comunidade seja objeto de discussão no espaço de formação, sob uma perspectiva interdisciplinar. É preciso que essa reflexão seja compartilhada com a comunidade porque o processo de aprendizado é múltiplo e resultante do encontro de diferentes interpretações da realidade.

Na feliz expressão de Sousa Santos, trata-se de construir a 'ecologia de saberes', segundo a qual "(...) a lógica da monocultura do saber e do rigor científicos tem que ser questionada pela identificação de outros saberes e de outros critérios de rigor que operam credivelmente em contextos e práticas sociais declarados não existentes pela razão metonímica. Essa credibilidade contextual deve ser considerada suficiente para que o saber em causa tenha legitimidade para participar de debates epistemológicos com outros saberes, nomeadamente com o saber científico. A idéia central da sociologia das ausências neste domínio é que não há ignorância em geral nem saber em geral. Toda ignorância é ignorante de um certo saber e todo saber é a superação de uma ignorância particular. Deste princípio de incompletude de todos os saberes decorre a possibilidade de diálogo e de disputa epistemológica entre os diferentes saberes. O que cada saber contribui para esse diálogo é o modo como orienta uma dada prática na superação de uma certa ignorância. O confronto e o diálogo entre os saberes é um confronto e diálogo entre diferentes processos através dos quais práticas diferentemente ignorantes se transformam em práticas diferentemente sábias"⁸¹.

A análise dos direitos à luz das necessidades individuais e coletivas colabora na construção de uma identidade social, essencial para o processo de emancipação social. Nas palavras de Gustin, "O resgate dos direitos humanos em localidades de extrema exclusão (favelamentos) e de periferias e, inclusive, de

⁸⁰ MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. Tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya; revisão técnica de Edgard de Assis Carvalho. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2000, p. 112.

⁸¹ SOUSA SANTOS, Boaventura. *Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências*. In: SOUSA SANTOS (Org.). *Conhecimento Prudente para uma Vida Decente*. 'Um Discurso sobre as Ciências' revisitado. São Paulo: Cortez, 2004. p. 790.

países também periféricos, exige que seja atribuído às populações dessas localidades o 'status' de sujeito de sua própria história, no interior de um processo pedagógico edificante e emancipador. (...) Só assim, e tão somente assim, a partir do resgate da própria dignidade das populações e países periféricos será possível (talvez de forma remota e não definitiva) a superação das necessidades básicas e o resgate dos direitos humanos⁸².

Como se verá no tópico destinado à Justiça Comunitária, a prática da Mediação Comunitária e da Educação para os Direitos pressupõe a adoção de espaços comunitários para a reflexão e a participação nos debates sobre os temas de interesse da comunidade e na elaboração de políticas públicas. O reconhecimento e a criação desses espaços públicos são a base da animação de redes sociais, conforme se verá a seguir.

6. ANIMAÇÃO DE REDES SOCIAIS

A complexidade e a fragmentação da realidade social são traços da atualidade. Em toda sociedade, porém, há agrupamentos humanos unidos por identidades, dentre elas, a territorial, que confere à comunidade o status de *locus* privilegiado para o desenvolvimento de programas de transformação social.

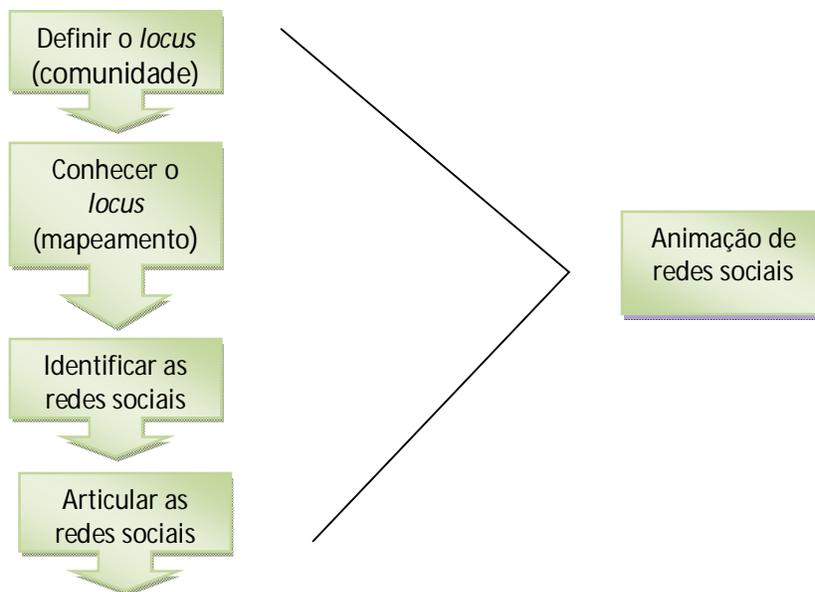
Para Kisil, a partilha do território tem forte conexão com o exercício da autonomia comunitária. "As pessoas identificam-se com os locais onde nascem, crescem, vão à escola, têm seus laços familiares, enfim se socializam e interagem em seu ambiente local, formando redes sociais com seus parentes, amigos, vizinhos, organizações da sociedade civil e autoridades do governo"⁸³.

É nesse sentido que a Justiça Comunitária adota a comunidade como esfera privilegiada de atuação, porque concebe a democracia como um processo que, quando exercido em nível comunitário, por agentes e canais locais, promove inclusão social e cidadania ativa, a partir do conhecimento local. É na instância da comunidade que os indivíduos edificam suas relações sociais e podem participar de forma mais ativa das decisões políticas. É nesse cenário que se estimula a capacidade de autodeterminação do cidadão e de apropriação de sua história⁸⁴.

⁸² GUSTIN, Miracy B. S. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. p. 212-213 In: Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais. n° 47, 2005.

⁸³ KISIL, Marcos. *Comunidade: foco de filantropia e investimento social privado*. São Paulo: Global; Instituto para o Desenvolvimento Social (IDIS), 2005, p. 38.

⁸⁴ In: Justiça Comunitária. Uma experiência. Ministério da Justiça. Brasil. 2006.



6.1. A comunidade. Definindo o *locus*.

Em meio à vasta literatura sociológica dedicada a conceituar comunidade, destaca-se a seguinte definição por sua objetividade: *"comunidade significa um grupo de pessoas que compartilham de uma característica comum, uma 'comum unidade', que as aproxima e pela qual são identificadas"*⁸⁵.

A "comum unidade" pode ser o território onde as pessoas vivem, mas nada impede que uma comunidade seja constituída a partir de interesses e/ou causas partilhados. De qualquer sorte, no núcleo do conceito está localizada a ideia de identidade compartilhada.

Neste trabalho, a denominação comunidade será conferida aos grupos sociais que vivem na mesma localização geográfica e que, nessa condição, tendem a partilhar os mesmos serviços (ou a ausência deles), problemas, recursos, códigos de conduta, linguagem e valores.

A partilha territorial não implica, porém, a construção de uma comunidade coesa socialmente. Tal configuração depende de sua capacidade de produzir

⁸⁵ NEUMANN, Lycia Tramuja Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns. *Repensando o investimento social: a importância do protagonismo comunitário*. São Paulo: Global; Instituto para o Desenvolvimento Social (IDIS), 2004, p. 20-21. (Coleção Investimento Social).

*capital social*⁸⁶, ou seja, o grau de conexão entre seus membros, e de sua capacidade de promover desenvolvimento local.

Segundo Robert C. Chaskin⁸⁷, a aferição da coesão social de uma comunidade se dá a partir da análise de quatro elementos:

- a) Senso de pertencimento e reconhecimento recíproco;
- b) Compromisso e responsabilidade pelos interesses comunitários;
- c) Mecanismos próprios de resolução de conflitos;
- d) Acesso aos recursos materiais, sociais, culturais.

Onde há coesão social, há identidade compartilhada, cuja criação depende da mobilização social e do envolvimento com os problemas e soluções locais. Há, portanto, segundo Putnam⁸⁸, um ciclo virtuoso entre capital social e desenvolvimento local sustentável. Nesse sentido, desenvolver comunidade é um processo que “agrega valores éticos à democracia e constrói laços de solidariedade”⁸⁹. Esse tema será retomado no tópico destinado à Justiça Comunitária: por uma comunidade participativa e uma justiça emancipadora.

6.2. O mapeamento social. Conhecendo o *locus*.

A confecção de um mapeamento social para identificar as organizações sociais e estatais na comunidade é fundamental para servir de referência para: a) o encaminhamento de algumas demandas para a rede social, quando esse for o desejo das pessoas; b) o conhecimento das circunstâncias que envolvem os problemas comunitários e; c) a constituição de novas redes associativas ou o

⁸⁶ Conforme se verá adiante, o capital social se expressa no “grau de coesão social que existe nas comunidades e que é demonstrado nas relações entre as pessoas ao estabelecerem redes, normas e confiança social, facilitando a coordenação e a cooperação para o benefício mútuo”. AUSTRALIAN BUREAU OF STATISTICS, *Social capital and social wellbeing*, apud NEUMANN, Lycia Tramuja Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns. *Repensando o investimento social: a importância do protagonismo comunitário*, p. 47.

⁸⁷ CHASKIN, Robert J. Defining community capacity: a framework and implications from a comprehensive community initiative, apud NEUMANN, Lycia Tramuja Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns. *Repensando o investimento social: a importância do protagonismo comunitário*, cit., p. 24.

⁸⁸ PUTNAM, Robert D. *Comunidade e democracia. A experiência da Itália moderna*. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 2005, p. 186.

⁸⁹ KISIL, Marcos. *Comunidade: foco de filantropia e investimento social privado*, cit., p. 51.

fortalecimento e a articulação das já existentes, quando a demanda ostentar potencial para tanto.

A confecção do mapeamento social demanda prévia organização, conforme se verifica a seguir.



A partir da consciência de que a cartografia social é uma atividade em permanente construção, quanto maior a participação da comunidade na sua elaboração, mais eficiente será o resultado.

A coleta de dados deve levar em conta as deficiências e necessidades da comunidade, mas também os talentos, habilidades e recursos disponíveis. Essa estratégia possibilita que o mapeamento sirva de espelho para a comunidade que, ao se olhar, tenha consciência de seus problemas, mas também conheça as suas potencialidades, o que é essencial para a construção de uma identidade comunitária⁹⁰.

⁹⁰ O Programa Justiça Comunitária do DF – PJC-TJDFT - desenvolveu o Projeto “RETRATE A SUA REALIDADE”, pelo qual algumas máquinas fotográficas foram distribuídas aos Agentes Comunitários, em sistema de rodízio, para que os mesmos pudessem expressar os seus olhares sobre a realidade na qual viviam e atuavam. As melhores fotos foram escolhidas em um concurso e publicadas.

Quando se conhece o potencial de uma comunidade e se identificam os recursos locais, seus moradores e suas instituições estabelecem novas conexões e fortalecem as já existentes⁹¹.

Esse método também torna possível investigar em que medida as soluções para os problemas comunitários já existem ali mesmo, exatamente naquela comunidade que, por razões histórico-estruturais de exclusão social, em geral, não enxerga nenhuma solução para os seus problemas senão por meio do patrocínio de uma instituição que lhe seja exógena. Essa conexão entre problemas e soluções promove *“um senso de responsabilidade pela comunidade como um todo, o que cria uma espiral positiva de transformação social”*⁹².

Para que essa conexão efetivamente aconteça, é indispensável que o processo do mapeamento não tenha por objetivo tão-somente a confecção de um banco de dados, repleto de informações úteis, porém sem ligação entre si. A construção permanente do banco de dados é, sobretudo, um meio de fortalecer relações e criar novas parcerias.

Nesse sentido, é importante assegurar que o mapa a ser confeccionado não se resuma a uma fotografia momentânea dos elementos identificados, mas um guia para subsidiar o diálogo entre esses elementos e servir de base para uma permanente animação das redes sociais.

Apresentam-se, a seguir, as informações que podem ser coletadas para colaborar no processo de construção do mapeamento social⁹³.

Associação de moradores

Essas organizações são fundamentais por sua capilaridade e pelo potencial de produzir capital social e protagonismo comunitário, ou seja, por sua capacidade de mobilização em torno de interesses e valores comuns.

É um contraponto à cultura de dependência de apoio institucional externo.

É interessante que a identificação das associações inclua a informação sobre seu funcionamento (local, periodicidade de reuniões, dentre outros), bem como suas realizações.

⁹¹ NEUMANN, Lycia Tramuja Vasconcellos e NEUMANN, Rogério Arns. *Desenvolvimento Comunitário baseado em talentos e recursos locais – ABCD*, cit., p. 23.

⁹² Idem, p. 26.

⁹³ Ibidem, p. 53-61.

Instituições em geral

- entidades públicas: escolas, hospitais, postos de saúde, parques, bibliotecas, etc.
- associações e instituições: igrejas, clubes, cooperativas, centros comunitários, etc.

O elenco destas instituições deve ser acompanhado de um levantamento quanto ao acervo de recursos que cada uma delas pode oferecer.

Por exemplo, é importante registrar se uma escola pública possui - e/ou está disposta a oferecer - salas para reuniões abertas aos finais de semana, computadores, cursos de alfabetização de adultos, quadras de esportes, educadores voluntários, conselhos de pais e mestres, sinergia entre a escola e a comunidade, organização estudantil, etc.

Habilidades e talentos

Em toda comunidade é possível identificar líderes, voluntários, bordadeiras, cozinheiras, artistas, educadores, mediadores 'natos' de conflitos, etc.

Essas pessoas, entretanto, muitas vezes estão 'soltas' e poderiam potencializar seus talentos se fizessem parcerias ou simplesmente se tivessem maiores oportunidades de expressar suas habilidades.

O mapeamento pode auxiliar no desencadeamento desse processo.

Dificuldades da comunidade

É indispensável que o formulário de informações coletadas para a confecção do mapa tenha um espaço destinado ao registro dos problemas da comunidade, segundo a perspectiva da própria comunidade.

Além disso, é interessante classificar o problema de acordo com a sua natureza: estrutural, social, pessoal.

Essa classificação, quando efetuada pelos próprios membros da comunidade, em comunhão com as pessoas entrevistadas, pode provocar uma reflexão importante sobre o contexto no qual se localizam os conflitos - individuais ou coletivos - daquela comunidade.

Problemas como desemprego, analfabetismo, ausência de saneamento, falta de hospitais e escolas, violência doméstica, crianças moradoras de rua, crime organizado, gangues de jovens, alcoolismo, evasão escolar, crimes, abuso infantil, problemas psicológicos, dentre outros, comporão um mosaico útil para impulsionar uma reflexão coletiva acerca de suas circunstâncias.

Embora não haja um momento de conclusão do mapeamento social, eis que se trata de um processo permanente na mesma medida da dinâmica social, é fundamental que os resultados parciais sejam objeto de partilha e debate na comunidade. Além disso, é importante que, periodicamente, sempre que possível, haja uma análise dos resultados alcançados a partir da confecção do mapa, tais como parcerias, empreendimentos ou eventos desencadeados a partir desse processo.

A confecção do mapeamento social é, pois, fundamental para que os agentes comunitários possam sugerir eventual encaminhamento dos participantes da mediação comunitária à rede social após a compreensão do contexto em que se situa o conflito. Assim, ao mesmo tempo em que se opera com uma abordagem voltada para o futuro, buscando evitar que aquele problema se perpetue, esse enfoque de mediação possibilita a reflexão sobre as circunstâncias em que repousam os conflitos, ampliando a visão da realidade.

6.3. As redes sociais

As redes sociais expressam o perfil da contemporaneidade. Para Castells, *“redes constituem a nova morfologia social de nossas sociedades, e a difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura”*⁹⁴.

O padrão de organização em rede caracteriza-se pela multiplicidade dos elementos interligados de maneira horizontal. Os elos de uma rede se comunicam voluntariamente sob um acordo intrínseco que revela os traços de seu *modus operandi*: *“o trabalho cooperativo, o respeito à autonomia de cada um dos elementos, a ação coordenada, o compartilhamento de valores e objetivos, a multiliderança, a democracia e, especialmente, a desconcentração do poder”*⁹⁵.

Há um processo simbiótico entre participação política, exercício da autonomia e solidariedade entre os membros de uma comunidade organizada em rede. As redes permitem maximizar as oportunidades para a participação de todos, para o respeito à diferença e para a autoajuda em um contexto de mútua

⁹⁴ CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. Tradução de Roneide Venâncio Mayer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000, p. 497 (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 1).

⁹⁵ MARTINHO, Cássio. O projeto das redes: horizontalidade e insubordinação. *Aminoácidos*, Brasília, Agência de Educação para o Desenvolvimento (AED), n. 2, p. 101, 2002.

assistência. Participação traz mais oportunidade para o exercício dos direitos políticos e das responsabilidades. Para se ter acesso aos recursos comunitários, o nível de atividade e de compromisso dos grupos sociais aumenta, e a autoestima cresce após a conquista de mais direitos e recursos. Há uma reciprocidade entre os vários componentes desta cadeia “ecológica”, na medida em que implica retroalimentação⁹⁶.

As redes são a nova face dos movimentos sociais. Castells declara que “o principal agente da mudança atual é um padrão de organização e intervenção descentralizada e integrada em rede, característica dos novos movimentos sociais”⁹⁷.

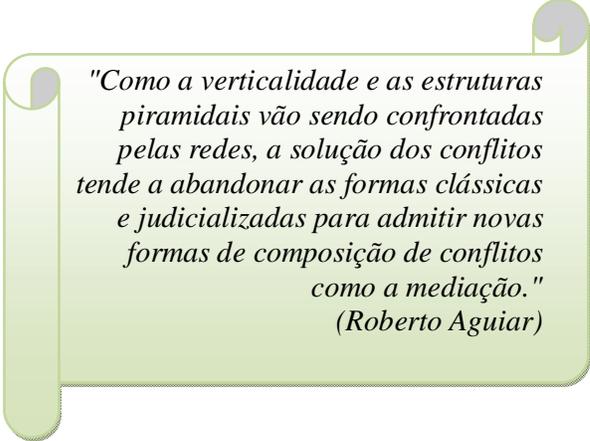
A leitura de que as redes revelam novas formas de relações sociais também é compartilhada por Aguiar, para quem “as redes vão possibilitando a combinação de projetos, o enfraquecimento dos controles burocráticos, a descentralização dos poderes, o compartilhamento de saberes e uma oportunidade para o cultivo de relações horizontais entre elementos autônomos”⁹⁸. É essa nova estrutura que vai se consolidando como alternativa ao sistema oficial está associada à prática da mediação⁹⁹.

⁹⁶ FOLEY, Gláucia. *Justiça Comunitária: Por uma justiça da emancipação*, p. 123–127.

⁹⁷ “Pelo fato de que nossa visão histórica de mudança social esteve sempre condicionada a batalhões bem ordenados, estandartes coloridos e proclamações calculadas, ficamos perdidos ao nos confrontarmos com a penetração bastante sutil de mudanças simbólicas de dimensões cada vez maiores, processadas por redes multiformes, distantes das cúpulas de poder. São nesses recônditos da sociedade, seja em redes eletrônicas alternativas, seja em redes populares de resistência comunitária, que tenho notado a presença dos embriões de uma nova sociedade, germinados nos campos da história pelo poder da identidade”. E conclui: “o caráter sutil e descentralizado das redes de mudança social, impede-nos de perceber uma espécie de revolução silenciosa que vem sendo gestada na atualidade”. (CASTELLS, Manuel. *O Poder da Identidade*. Tradução de Klaus Brandini Gerhardt. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999, p. 426 – 427. *A era da informação: Economia, Sociedade e Cultura*, V. 2).

⁹⁸ E acrescenta: “Isso enseja uma profunda revisão tanto no momento da gênese normativa, nas formas de sua construção, como também aponta para novas formas de aplicação, manutenção e controle dos que vivem no interior dessas relações, onde não há lugar para a lentidão, nem espaço para assimetrias acentuadas, nem oportunidades de acumulação de poder pelos velhos detentores da máquina burocrática. É uma outra dimensão da democracia emergindo”. (AGUIAR, Roberto Armando Ramos. *Procurando superar o ontem: um direito para hoje e amanhã. Notícia do Direito Brasileiro*, Nova série, Brasília, Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, n. 9, p. 71, 2002).

⁹⁹ Idem, p. 76.



*"Como a verticalidade e as estruturas piramidais vão sendo confrontadas pelas redes, a solução dos conflitos tende a abandonar as formas clássicas e judicializadas para admitir novas formas de composição de conflitos como a mediação."
(Roberto Aguiar)*

Essas experiências permitem que a lógica da rígida estrutura da linguagem judicial ceda lugar à retórica, à arte do convencimento, ao envolvimento. É o que ele denomina *"direito dialogal, que respeita as diferenças e radicaliza a democracia"*¹⁰⁰.

Mas, afinal, diante da centralidade que o mercado vem tomando e de uma certa retração estatal, em que malhas sociais estas redes são construídas? Quais são os espaços possíveis para a construção dessa tarefa emancipatória?

Para Sousa Santos, as sociedades capitalistas são constituídas de seis estruturas, seis esferas de relações sociais, as quais produzem seis formas de poder, de direito e de conhecimento de senso comum. São espaços centrais para a produção e reprodução das relações de poder, mas são também suscetíveis de se converterem em *"lugares centrais de relações emancipatórias"*¹⁰¹, a partir de práticas sociais transformadoras. Apesar de cada esfera guardar autonomia em relação às demais, posto que apresentam dinâmicas próprias, a ação transformadora em cada uma delas só pode ser colocada em movimento em constelação com as demais¹⁰².

Em cada espaço dessa estrutura multifacetada, a ação transformadora destina-se a construir condições para que os paradigmas emergentes possam ser experimentados em oposição à reprodução dos velhos paradigmas, voltados à dominação. Estes espaços são os seguintes: a) a esfera doméstica, cujo

¹⁰⁰ Ibidem, p. 76.

¹⁰¹ SOUSA SANTOS, Boaventura de. *A crítica da Razão Indolente*. Contra o desperdício da experiência. São Paulo: Cortez, 2000, p. 271.

¹⁰² Idem, p. 334 - 342.

paradigma dominante é constituído pela família patriarcal, em contraposição à emergência da democratização do direito doméstico, baseado na autoridade partilhada, na prestação mútua de cuidados, dentre outros; b) o espaço da produção, no qual reina o expansionismo capitalista a ser transformado em um novo padrão pautado em unidades de produção baseadas em cooperativas autogeridas; c) o mercado, no qual o consumo voltado para as satisfações individualistas possa ser direcionado para as necessidades humanas, por meio do estímulo a um consumo solidário; d) o espaço comunitário propriamente dito, em que a “sociedade colonial”¹⁰³, representada por antigas formas de organização pautadas na exclusão das diferenças, possa dar espaço à identidade múltipla, inacabada, valorizando o senso comum emancipatório orientado para uma ação multicultural e democrática; e) a esfera da cidadania, constituída pelas relações entre o Estado e a sociedade e entre os membros da sociedade. Neste espaço, o paradigma emergente é voltado à democracia radical, à realização dos direitos humanos, transformando as relações de poder em autoridades partilhadas; f) o espaço mundial, no qual o paradigma do desenvolvimento desigual e da soberania exclusiva seja transformado em soberania recíproca e democraticamente permeável.

Nesses espaços estruturais, a construção do paradigma emergente pressupõe uma tripla transformação: do poder em autoridade partilhada; do direito despótico em direito democrático e do conhecimento-regulação em conhecimento-emancipação.

Os espaços privilegiados para a formação destas redes solidárias, na perspectiva da Justiça Comunitária, são três das seis esferas indicadas por Sousa Santos: o espaço doméstico, o comunitário e o da cidadania. Nesses espaços é possível reinterpretar os conflitos, direcionando a sua gestão para o exercício da alteridade e da autonomia.

Espaços privilegiados para a emancipação social (para a transformação do poder em autoridade partilhada):

- espaço doméstico
- espaço comunitário
- espaço da cidadania

¹⁰³ Ibidem, p. 339.

A autonomia é a capacidade de autodeterminação de um ser humano ou de uma coletividade. Segundo Franco, é o “*poder de se administrar por si mesmo, criando as normas – nomos, para si mesmo – auto*”. Mas, conforme adverte o mesmo autor, o exercício da autonomia pressupõe uma relação de poder, de vez que cada um, em sua autossuficiência, não se volta à realização da humanização. Assim, para romper com a lógica do poder, a autonomia deve se universalizar, por meio da construção de um “*mundo unificado por comum-humanização*”¹⁰⁴.

Para Miracy, “autonomia é necessidade humana que se desenvolve de forma dialógica. A autonomia crítica se desenvolve tão-somente quando a pessoa é capaz de justificar suas opções e as formas escolhidas para orientar sua vida perante o outro e frente aos valores e regras de seu grupo ou de sua cultura”¹⁰⁵.

Exercer autonomia com o outro é a base da ética da alteridade. “*A ética nos situa no centro do campo do cuidado. O outro é aquele a quem dirigimos nosso cuidado, nosso zelo, nossa atenção; ele nos interpela em nossa capacidade mais profunda de produzir humanidade, de perceber e fazer brotar a existência humana para que ela cresça e perdure na sua própria vida. Nessa perspectiva é possível, sim, dizer que a ética produz um ganho subjetivo, pois a humanidade produzida inevitavelmente transcende o outro para também crescer no eu que a pratica. É como se a conduta ética gerasse em quem a pratica um sentimento ao mesmo tempo ligeiro e profundo de realização humana*”¹⁰⁶.

A prática dessa autonomia deve ocorrer nos locais em que as pessoas constroem suas vidas e enfrentam as dificuldades, em comunhão com as outras. É nessas arenas locais – doméstica, comunitária e da cidadania – que os cidadãos podem desenvolver a capacidade de refletir, dialogar e decidir em comunhão os seus conflitos, dando ensejo à realização da autonomia política, no sentido de resgate do *auto nomos* e da radicalização da democracia¹⁰⁷. Essa requer mais participação popular, menos exclusão social e, conseqüentemente, mais justiça social. É nessas esferas que o cidadão comum sente que é possível intervir na vida política, exercitando a cidadania. É nesses espaços que as pessoas

¹⁰⁴ FRANCO, Augusto. *Ação local: a nova política da contemporaneidade*. Brasília: Agora; Instituto de Política; Fase, 1995, p. 61 e 80.

¹⁰⁵ GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa. *Das necessidades humanas aos direitos: ensaio de sociologia e filosofia do direito*. 1999 apud NICÁCIO, Camila Silva. *Mediação para a autonomia, alteridades em diálogo*, 2010.

¹⁰⁶ CUNHA, José Ricardo; NORONHA, Rodolfo (org.). *Mediação de conflitos comunitários e facilitação de diálogos: relato de uma experiência na Maré*. p. 29.

¹⁰⁷ MOUFFE, Chantal. *Deliberative Democracy or Agnostic Pluralism? Social Research*, v. 66, n. 3, p. 745 – 758, 1999. Disponível em: http://www.ihs.ac.at/publications/pol/pw_72.pdf

constroem suas relações e fazem escolhas ao longo da vida. São esses os espaços em que se tece a teia da vida¹⁰⁸.

6.4. As redes sociais em movimento

Conforme já assinalado, o mapeamento social permite a descoberta das vocações, talentos, potencialidades, carências e problemas da comunidade e de seus integrantes. No decorrer da permanente sistematização e análise dos dados coletados, é importante que haja um movimento que conecte as iniciativas e as organizações comunitárias, colocando-as em permanente contato e diálogo.

A animação de redes sociais tem por objetivo promover capital social, cujo grau, embora não possa ser mensurado¹⁰⁹, pode ser avaliado a partir da presença de alguns elementos na comunidade, conforme destacado a seguir:

- pertencimento
- comunicação
- reciprocidade
- identidade na diferença
- cooperação
- confiança mútua
- elaboração de perguntas e respostas locais
- emergência de projetos comuns
- repertório compartilhado
- parcerias firmadas

Mas como promover esses encontros em face de uma realidade que estimula o ceticismo na comunidade e até mesmo um certo grau de resignação de seus membros em relação aos temas afetos à vida política? Conforme Neumann assevera, “nas comunidades de baixa renda, a alta migração de moradores, a violência, a insegurança e a desconfiança de tudo e de todos tendem a quebrar as relações sociais e a isolar as pessoas em suas casas e espaços, não permitindo que compartilhem anseios, dúvidas e medos. Um trabalho de desenvolvimento de uma comunidade de dentro para fora deve

¹⁰⁸ CAPRA, Fritjof. *A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos*. Tradução de Newton Roberval Eicheberg. São Paulo: Cultrix, 1997.

¹⁰⁹ FRANCO, Augusto de. *Capital Social*. Brasília: Instituto de Política; Millennium, 2001, p. 62.

começar por aproximar as pessoas e ajudá-las a construir ou fortalecer as relações e confiança mútua".¹¹⁰

Nesse sentido, é fundamental que a própria comunidade promova, organize e administre os seus encontros. Para a preparação de reuniões, deve-se observar o seguinte:¹¹¹

- verificar a infra-estrutura;
- checar a lista de material;
- definir o facilitador;
- divulgar a pauta de reunião ;
- acolher o grupo com dinâmica participativa;
- organizar uma agenda;
- confirmar compromissos e tarefas;
- marcar próxima reunião.

A reunião também deve propiciar que o tema que a ensejou seja objeto de reflexão, abordagem e troca de saberes diferenciados - incluídos o dos técnicos que eventualmente participem e o saber produzido localmente. Também deve haver um espaço para falar do futuro, que é sempre um norteador dos esforços comunitários.

A mobilização comunitária, a partir de seus próprios recursos, é essencial para a criação de capital social. "É a partir do contexto das relações sociais e das redes sociais que um ou vários atores se mobilizam em proveito próprio e ao mesmo tempo mútuo e que, assim, são propiciados o acúmulo e estoque de capital social, geradores de uma sociedade mais democrática e igualitária na qual os atores sociais se reconhecem enquanto sujeitos de direitos e protagonizam as ações dos espaços público-comunitários"¹¹².

¹¹⁰ NEUMANN, Lúcia Tramujas Vasconcellos e NEUMANN, Rogério Arns, *Desenvolvimento Comunitário baseado em talentos e recursos locais – ABCD*, cit., p. 32.

¹¹¹ Idem, p. 30.

¹¹² LEANDRO, Ariane Gontijo Lopes e CRUZ, Giselle Fernandes Corrêa. Programa Mediação de Conflitos da Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais: delineando uma metodologia em mediação individual e comunitária. p. 217. In: CASELLA, Paulo Borba e SOUZA, Luciane Moessa (Coord.) *Mediação de Conflitos. Novo Paradigma de acesso à justiça*.

O que deve contemplar a animação de redes?

- conhecer os recursos da comunidade;
- conhecer os problemas da comunidade (coletivos);
- mobilizar e sensibilizar as pessoas;
- identificar os recursos mobilizáveis;
- promover encontros periódicos;
- discutir e decidir coletivamente;
- dividir tarefas e responsabilidades;
- executar a ação;
- avaliar a ação.

Ao proporcionar esses encontros e promover esses diálogos, os Agentes Comunitários agem como tecelões, contribuindo para que essa teia social se revele coesa o suficiente para a tarefa de construção coletiva de seu futuro.

7. JUSTIÇA COMUNITÁRIA. Por uma comunidade participativa e uma justiça emancipadora

"Nossa sociedade precisa de homens e mulheres que escutem e se consagrem a estabelecer ligações e dissolver as incomunicabilidades. Isso será um apelo a todos, na vida quotidiana (...) um apelo a todos para aprenderem a realizar a mediação onde cada um se encontre, no seu escritório ou na rua, na sua casa ou com sua família"¹¹³.
(Jean-François Six)

¹¹³ SIX, Jean-François. Dinâmica da mediação. p. 242.



Conforme visto anteriormente, a atuação da Justiça Comunitária está fundamentada no protagonismo social de seus Agentes Comunitários. Ao contrário das intervenções políticas e assistenciais que reproduzem o padrão piramidal, hierarquizado e colonizador, a Justiça Comunitária aposta na capacidade de seus Agentes Comunitários de Justiça atuarem, sob um modelo participativo, horizontal e democrático, como sujeitos de sua própria transformação social.

Nesse sentido, a mediação não se limita a uma técnica de resolução de conflitos. Como salienta Six, *"O tecido social, distendido ao extremo, deve se refazer. A mediação consiste primeiro não em achar solução para conflitos, mas em estabelecer ligações onde elas não existem, onde não existem mais (...) suscitar o agir comunicacional onde não existe"*¹¹⁴.

Quando operada na comunidade e articulada com os demais eixos da Justiça Comunitária, a mediação ganha especial relevo, na medida em que os mediadores são membros da própria comunidade. Ao integrarem a ecologia local, os Agentes Comunitários se legitimam a articular horizontalmente uma rede de

¹¹⁴ SIX, Jean-François. Dinâmica da mediação. p. 237.

oportunidades para que a própria comunidade identifique e compreenda os seus conflitos e as possibilidades de resolução.

Para Splenger, “A mediação difere das práticas tradicionais de tratamento de conflitos justamente porque o seu local de atuação é a sociedade – e sua base de operações o pluralismo de valores – composta de sistemas de vida diversos e alternativos. Sua finalidade consiste em reabrir os canais de comunicação interrompidos e reconstruir laços sociais destruídos. O seu desafio mais importante é aceitar a diferença e a diversidade, o dissenso e a desordem por eles gerados. Sua principal ambição não se resume a propor novos valores, mas reestabelecer a comunicação entre aqueles que cada um traz consigo”¹¹⁵.

A dinâmica da Justiça Comunitária fortalece os laços sociais na medida em que **opera para, na e, sobretudo pela própria comunidade**, convertendo o conflito em oportunidade para se tecer uma nova teia social. A própria comunidade produz e utiliza a cultura e o conhecimento local para a construção da solução do problema que a afeta. Em outras palavras, a comunidade abre um canal para “dar respostas comunitárias a problemas comunitários”¹¹⁶.

Ao contrário da esfera judicial e seus ritos, a prática da justiça na comunidade amplia as suas possibilidades emancipatórias. “O âmbito comunitário é, em si, um espaço de grande riqueza por sua aptidão em difundir e aplicar os métodos pacíficos de gestão de conflitos ou tramitação das diferenças. A mediação, como instrumento apto a esse propósito, brinda os protagonistas – aqueles que compartilham o espaço comunitário – com a oportunidade de exercer uma ação coletiva na qual eles mesmos são os que facilitam a solução dos problemas que se apresentam em suas pequenas comunidades. Neste sentido, o desenvolvimento destes processos – assim como a transferência de ferramentas e técnicas específicas de mediação aos integrantes das comunidades – constitui um valioso aporte e um avanço concreto relativo à nossa maturidade como sociedade e colabora efetivamente em prol de um ideal de uma vida comunitária mais satisfatória (...). A mediação é valorada como um terreno privilegiado para o

¹¹⁵ SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação e alteridade: a necessidade de !inovações comunicativas para lidar com a atual (des)ordem conflitiva. p.202. In: SPENGLER, Fabian Marion; LUCAS, Doglas Cesar (org.). Justiça Restaurativa e Mediação – políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais.

¹¹⁶ FOLEY, Gláucia. Justiça Comunitária: Uma justiça para a construção da paz, In: FOLEY, Conor (Org.) *Outro Sistema é Possível. A Reforma do Judiciário no Brasil*. Brasília: IBA - International Bar Association, 2012. em parceria com a Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, Brasília, p. 101-120.

exercício da liberdade, um lugar de crescimento e desenvolvimento, a partir de – na expressão de Habermas – uma atuação comunicativa”¹¹⁷.

Segundo Romão, “a mediação se revela uma possibilidade de emancipação do sujeito, uma convocação para o exercício da autonomia ou, nas palavras de Sousa Jr. (1996, p. 99), ‘uma chamada da cidadania’ (...) uma experiência de recriação permanente e de renovação das instituições que resulta na determinação de novos espaços públicos e condições para a discussão, negociação e formação de novos consensos”¹¹⁸.

Sob a perspectiva da justiça comunitária - cuja prática se identifica com a proposta de Vezzulla de uma *mediação para uma comunidade participativa*¹¹⁹ -, o Agente Comunitário não pode solucionar os conflitos no lugar das pessoas, assim como não pode desenhar a comunidade como ela deveria ser, a partir de uma ideologia que lhe seja exógena. Se assim o fizer, negará à comunidade a sua condição de sujeito, transformando-a em objeto e perpetuando suas relações de dependência em relação a algum “iluminado” que, por seu saber científico ou por sua liderança, acredita saber o que é melhor para a comunidade.

A colaboração do Agente Comunitário é para que a comunidade possa diagnosticar-se e construir sua identidade, segundo seus próprios critérios da realidade. Para Vezzulla, é esse o maior de todos os respeitos: aceitar a elaboração da informação realizada pela comunidade, segundo seus próprios parâmetros. A partir desse reconhecimento, a comunidade consegue participar, incluir-se nas discussões e expressar seus sentimentos e necessidades. A inclusão favorece a participação e desenvolve a responsabilidade. Somente se sente responsável aquele que pôde exercer a decisão. Quando se executa o que foi decidido pelo outro, a responsabilidade fica a cargo de quem decidiu. Reconhecimento e respeito, pois, são as bases da cooperação que se realiza quando há igualdade nas diferenças e respeito às necessidades e aos direitos de todos¹²⁰.

¹¹⁷ NATÓ, Alejandro Marcelo, QUEREJAZU, Maria Gabriela Rodríguez, CARBAJAL, Liliana Maria. *Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*, p. 109.

¹¹⁸ ROMÃO, José Eduardo Elias. *Justiça Procedimental – a prática da mediação na teoria discursiva do direito de Jürgen Habermas*. p. 172.

¹¹⁹ VEZZULLA, Juan Carlos. “La mediación para una comunidad participativa”. Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal – IMAP. Acesso à internet em 01 de outubro de 2013. imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla

¹²⁰ VEZZULLA, Juan Carlos. Idem.

A atuação do Agente Comunitário vai provocando transformações rumo a uma comunidade autônoma e participativa. Não há promessas, propostas, planos ou expectativas. Por meio da escuta ativa, com intervenções pontuais e resumos, o mediador colabora na organização do que foi dito sobre os problemas e as formas possíveis de enfrentá-los. É um exercício para que a ideologia derrotista ceda lugar a uma nova capacidade que vai sendo reconhecida: a habilidade para enfrentar as dificuldades com responsabilidade¹²¹.

Para Gustin, "a mediação comunitária é democrática por incorporar todas as vozes; é emancipadora porque seus integrantes exercem sua capacidade de autonomia crítica e de interação dialógica, ou seja, todos deverão ser capazes de, a partir de formas discursivas, justificar suas escolhas e decisões perante o outro"¹²².

A comunidade participativa, gérmen da democracia participativa, assume a responsabilidade das suas questões e, longe de se limitar a apontar culpados pelo estado das coisas, propõe conduzir, cooperativa e solidariamente, a procura de soluções que levem a uma melhor qualidade de vida, no respeito de cada um e na satisfação de todos.

Justica Comunitária

- desenvolver autonomia e determinação da comunidade;
- promover inclusão pelas responsabilidades e condução cooperativa;
- reconhecer e legitimar a identidade da comunidade, a partir de seus próprios critérios de realidade;
- participar ativamente, na base da cooperação e da responsabilidade, para a superação de seus problemas.

¹²¹ VEZZULLA, Juan Carlos. Idem.

¹²² GUSTIN, Miracy B. S. *A metodologia da mediação*. Belo Horizonte: Faculdade de Direito, Programa Pólos de Cidadania, 2003 (não publicado) apud NICÁCIO, Camila S; OLIVEIRA, Renata C. *A mediação como exercício de autonomia: entre promessa e efetividade*.

O Agente Comunitário deve estar atento:

Mediação não é somente para resolução de conflitos.

A comunidade deve fazer o seu diagnóstico.

O reconhecimento do saber comunitário afasta a ideologia derrotista.

A escuta ativa do Agente Comunitário é essencial para a comunidade se expressar e aprender a se escutar.

Daí porque a mediação da Justiça Comunitária é inerente à horizontalidade da atuação em redes. O Agente Comunitário vai reconstituindo o tecido social ao identificar e articular iniciativas e recursos já existentes – sejam sociais ou estatais - por meio de encontros em que a comunidade – farta de tanto ouvir – se expressa e cria a agenda de transformação de sua própria realidade.

O fato de o Agente Comunitário integrar a própria comunidade em que atua não significa admitir que o conhecimento da realidade local o legitima a “saber *a priori*” o que é melhor para a sua comunidade. Ao contrário, o que se busca com tal pertencimento é o exercício da autonomia, ou seja, a ruptura das relações de dependência e de hierarquia com relação a algum ente externo¹²³.

O Agente Comunitário, quando membro de sua própria comunidade, atua como verdadeiro tecelão social que impulsiona a comunidade a “coser-se a si própria”, elevando assim o potencial transformador e emancipatório da Justiça Comunitária.

¹²³ Conforme sustenta SPOSATI, “Os movimentos sociais lutaram, e lutam, pela inclusão de suas necessidades na agenda pública. Ter sua necessidade reconhecida é sinônimo de identidade social. Todavia, quando esse reconhecimento se dá pelo executivo, ele é pontual, ocasional e atribuído ao governante de plantão. Pela alternativa democrática, sai o governante, e seu sucessor procurará criticar o realizado, desmanchar, não lhe dar continuidade. Para o movimento de luta social, tudo volta à estaca zero. Começa tudo novamente. Seu reconhecimento é provisório. Esta precária versão da democracia ao momento reforça a concepção do governante-pai. Não há garantias institucionais, mas afagos pessoais. Esta forma messiânica de inclusão repete-se nos municípios, nos estados e mesmo no Governo Federal. Conclui-se que, no caso brasileiro, o caráter republicano e a prática do populismo não têm sido considerados como polos duros ou politicamente antagônicos, mas, no mais das vezes, imbricados em diferentes intensidades e mediações”. SPOSATI, Aldaiza. Assistência Social: de ação individual a direito social. Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC n. 10 – jul./dez. 2007.

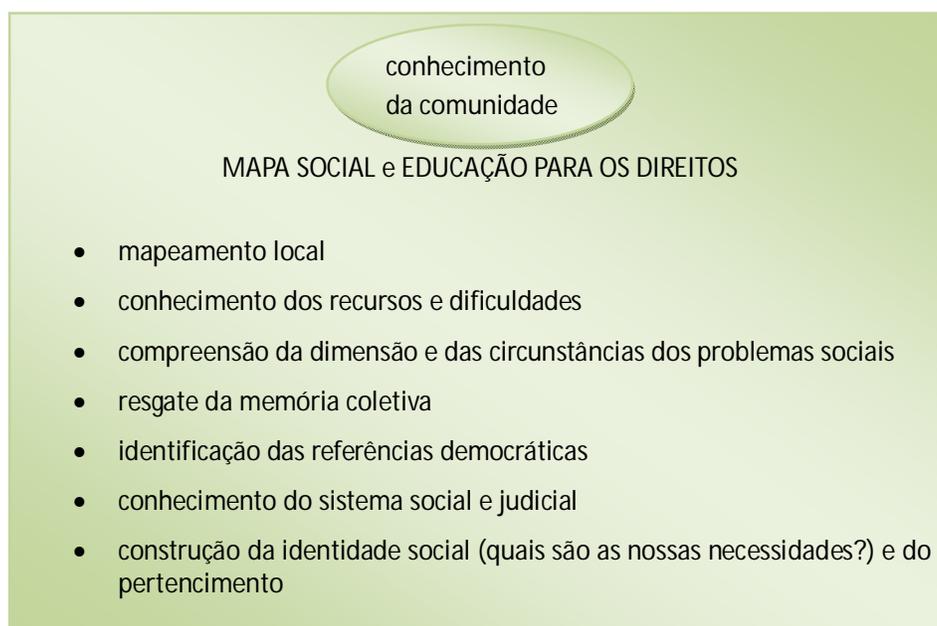
A Justiça Comunitária está inserida em um ciclo virtuoso¹²⁴ que ostenta os seguintes componentes: a) conhecimento da comunidade e da rede social (por meio do mapeamento social e da Educação para os Direitos); b) criação de novas conexões na comunidade entre si e com as instituições (por meio da Animação de Redes Sociais); c) transformação das relações individuais, sociais e institucionais, por meio do desenvolvimento de novas habilidades e técnicas de comunicação (pela Mediação Comunitária de conflitos); d) promoção de coesão social, autonomia e emancipação social (resultado do processo de construção da Justiça Comunitária)¹²⁵.



¹²⁴ Uma adaptação do ciclo virtuoso de geração de capital social de Putnam. PUTNAM, Robert D. *Comunidade e democracia. A experiência da Itália moderna*. p.4.

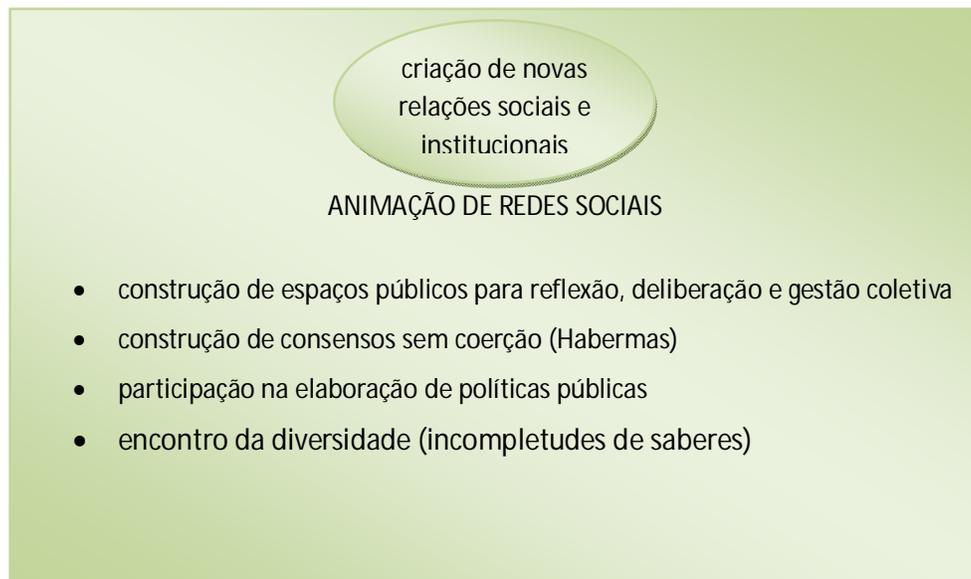
¹²⁵ "Quanto mais se estimula o potencial local comunitário para fins associativos, políticos e para composição de confiança mútua, mais se contribui no engajamento, emancipação e efetivação dos seus direitos, constituindo relações sociais capazes de gerar sentimento de pertença, o que por sua vez servirá de contribuição para a diminuição de situações de violência e violação(ões) de direito(s), propiciando o acesso às alternativas de administração de conflitos pela via pacífica e fomentando a constituição e o incremento de capital social." LEANDRO, Ariane Gontijo Lopes e CRUZ, Giselle Fernandes Corrêa. Programa Mediação de Conflitos da Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais: delineando uma metodologia em mediação individual e comunitária. p. 219. in: CASELLA, Paulo Borba e SOUZA, Luciane Moessa (Coord.) *Mediação de Conflitos. Novo Paradigma de acesso à justiça*.

Conforme visto, a confecção do mapa social e a Educação para os Direitos são práticas voltadas para a delimitação do *locus* de atuação da Justiça Comunitária, ou seja, o conhecimento da comunidade - aqui incluídas suas instituições sociais e estatais. O mapeamento social é um recurso importante para a compreensão não somente das dificuldades da comunidade e de suas circunstâncias, como para a identificação e resgate de sua história, de suas habilidades, talentos, potencialidades e referências democráticas. A consciência em relação às circunstâncias que envolvem os conflitos permite que a comunidade compreenda os seus direitos, a partir da reflexão de sua identidade social e de suas efetivas necessidades. Essa análise, aliada à compreensão da rede de recursos que integram o sistema social e judicial, é exatamente a finalidade da Educação para os Direitos, um dos eixos de sustentação da Justiça Comunitária.

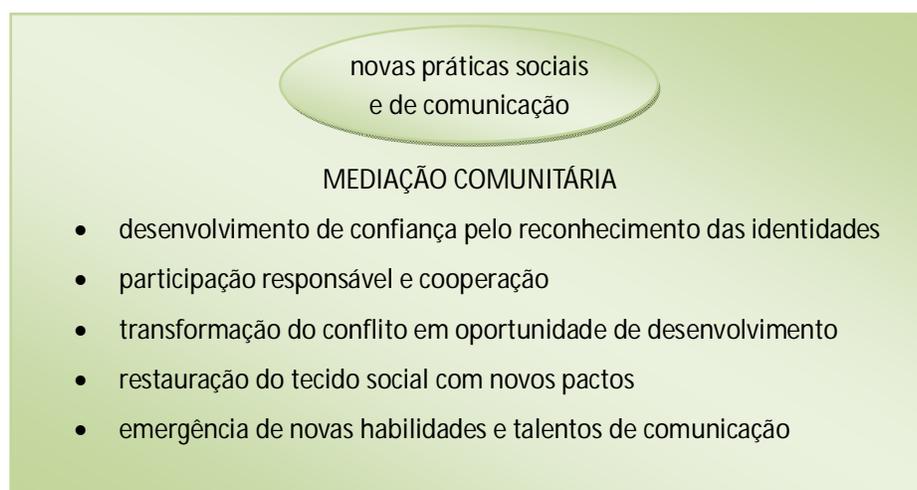


A cartografia da comunidade e do sistema nos quais ela está inserida auxilia não somente na identificação das relações já estabelecidas, como na criação de novas relações sociais e institucionais. A articulação dessas conexões inaugura novos espaços públicos para o exercício da reflexão crítica, ampliando a participação coletiva na elaboração de políticas públicas. É na comunicação praticada nesses espaços - horizontal e livre de coerção - que os diversos saberes e suas incompletudes poderão se expressar. E é exatamente por sua capacidade

de construir consensos que essa articulação é um dos pilares de sustentação da Justiça Comunitária, denominado Animação de Redes Sociais.



A emergência de novas práticas sociais na comunidade - em especial a aplicação de técnicas horizontais de comunicação proporcionadas pela mediação - promove profundas transformações nas relações individuais, sociais e institucionais. Como vimos, a prática da mediação comunitária é capaz de converter o conflito em oportunidade para o desenvolvimento de: confiança e reconhecimento das identidades; senso de pertencimento e cooperação; celebração de novos pactos e restauração do tecido social. E é exatamente esse processo de transformação que promove coesão social, autonomia e emancipação, tal qual ansiado pela Justiça Comunitária.



Ao promover a apropriação de recursos para o tratamento responsável e cooperativo dos conflitos, a Justiça Comunitária potencializa a sua dimensão emancipatória na medida em que fomenta o exercício da autodeterminação e a ampliação da participação nas decisões políticas.



A Justiça Comunitária é a que emerge de uma prática social transformadora, reconhecendo o protagonismo da comunidade e sua vocação para a construção de seu futuro com autonomia, cooperação, responsabilidade e solidariedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Roberto Armando R. **Procurando superar o ontem: um direito para hoje e amanhã.** Notícia do Direito Brasileiro, Nova série, Brasília, Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, n. 9, 2002.

ALMEIDA, Tania. **Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas.** In: CASELLA, Paulo Borba e SOUZA, Luciane Moessa (Coord.) *Mediação de Conflitos. Novo Paradigma de acesso à justiça.* Belo Horizonte: Fórum, 2009.

AUERBACH, Jerold S. **Justice without Law?** UK: Oxford University, 1983.

BACCIN, Suzana. **O Escutar e as Inquietudes.** Resumo e adaptação, com base no livro "Ontologia da Linguagem" de Rafael Echeverria. Disponível em <http://www.bazeggio.com.br/0-escutar-e-inquietudes>. Acesso em 26 de fevereiro de 2013.

BARBOSA, G.S. **Perguntas na terapia familiar sistêmica:** um panorama histórico. **Monografia** apresentada no programa de Terapia de Casal e Família da PUC-SP. 1996. Disponível em: www.sobrare.com.br - citando CASABIANCA, R. e HIRSCH, H.. (s.d.). Como equivocarse menos en terapia. Un registro para el modelo M.R.I. Buenos Aires: Universidade Nacional del Litoral).

BETTO, Frei. **Alteridade.** Artigo acessado na internet em 20 de outubro de 2013 <http://www.freibetto.org/index.php/artigos/45-alteridade-frei-betto>

BOFF, Leonardo. **Saber cuidar. Ética do humano - compaixão pela terra.** 5a. ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 1999.

BONAFÉ-SCHMITT, Jean Pierre. Alternatives to judicial model. In: WRIGHT, Martin; GALAWAY, Burt (Ed.). **Mediation and Criminal Justice, Victims, Offenders and Community.** London: 1989, p. 178-194.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. **The Promise of Mediation. Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition.** San Francisco: Jossey-Bass, 1994.

CAPRA, Fritjof. **A teia da vida.** São Paulo: Cultrix, 1997.

CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (Coord.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça.** Belo Horizonte: Fórum, 2009.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** Tradução de Roneide Venancio Mayer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 1).

_____. **O poder da identidade.** Tradução de Klauss Brandini Gerhardt. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 2).

CIAMPA, Antonio C. **A estória do Severino e a história da Severina.** Um ensaio de Psicologia Social. São Paulo: Ed Brasiliense, 2001.

COBB, Sara. **Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective.** *Negotiation Journal*, n. 9, p. 245-259, July, 1993.

CUNHA, José Ricardo; NORONHA, Rodolfo (org.). **Mediação de conflitos comunitários e facilitação de diálogos: relato de uma experiência na Maré.** Rio de Janeiro: FGV Direito Rio, 2010.

ECHEVERRIA, Rafael. **Fragmentos de Ontologia da Linguagem: Cap. 5 – O escutar: o lado oculto da linguagem.** Trad. Suzana R. de Sena – livro original *Ontologia del Lenguaje: 2011.* Disponível em <http://florindomundo.com/pdf/conhecimento/escutar06/pdf>. Acesso em 25 de março de 2014.

FALCÃO, Joaquim. **O futuro é plural: administração de justiça no Brasil.** Revista USP. São Paulo, 2007, n. 74, p. 22-35.

FEITOSA, Sonia Couto Souza, In: parte da dissertação de mestrado defendida na FE-USP (1999) intitulada **Método Paulo Freire: princípios e práticas de uma**

concepção popular de educação. In:
www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34

Acesso em 06 de julho de 2008

FOLEY, Gláucia Falsarella. **Justiça Comunitária. Por uma justiça da emancipação.** Belo Horizonte: Forum, 2010.

_____. **Justiça Comunitária: Uma justiça para a construção da paz,** In: FOLEY, Conor (Org.) - *Outro Sistema é Possível. A Reforma do Judiciário no Brasil.* Brasília: IBA - International Bar Association, 2012. Em parceria com a Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, Brasília.

FRANCO, Augusto de. **Capital social.** Brasília: Instituto de Política; Millennium, 2001.

_____. **Ação local: a nova política da contemporaneidade.** Brasília: Agora; Instituto de política; Fase, 1995.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GADOTTI, Moacir. **Paulo Freire: a prática à altura do sonho.** Disponível em:
<http://www.antroposmoderno.com/textos/freire.shtml>. Acesso em 07 de julho de 2008.

GUSTIN, Miracy B. S. **Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos.** p. 212-213, In: Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais. n° 47, 2005.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia: entre facticidade e validade.** Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

KISIL, Marcos. **Comunidade: foco de filantropia e investimento social privado.** São Paulo: Global Editora e IDIS – Instituto para o Desenvolvimento Social, 2005.

LEANDRO, Ariane Gontijo Lopes e CRUZ, Giselle Fernandes Corrêa. **Programa Mediação de Conflitos da Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais: delineando uma metodologia em mediação individual e**

comunitária. In: CASELLA, Paulo Borba e SOUZA, Luciane Moessa (Coord.) *Mediação de Conflitos. Novo Paradigma de acesso à justiça.* Belo Horizonte: Fórum, 2009.

LITTLEJOHN, Stephen W. Book reviews: **The promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition** by Roberto A. B. Bush and Joseph P. Folger. *International Journal of Conflict*, p. 101-104, janeiro, 1995.

MARSHALL, B. Rosenberg. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.** São Paulo: Ágora, 2006.

MARTINHO, Cássio. **O projeto das redes: horizontalidade e insubordinação. In Aminoácidos.** Brasília: AED – Agência de Educação para o Desenvolvimento, número 2, 2002.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Justiça Comunitária. Uma experiência.** Brasília, 2006.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro.** 8a. ed. São Paulo: UNESCO, Cortez Editora, 2000.

MOUFFE, Chantal. **Deliberative Democracy or Agonistic Pluralism?** *Social Research*, n. 66:3, p. 745-58, 1999. Disponível em http://www.ihs.ac.at/publications/pol/pw_72.pdf Acesso em 06 de julho de 2008.

MULLER, Jean-Marie. **O princípio da não violência: uma trajetória filosófica.** São Paulo: Palas Athena, 2007

NATÓ, Alejandro Marcelo, QUEREJAZU, Maria Gabriela Rodríguez, CARBAJAL, Liliana Maria. **Mediación Comunitária. Conflictos en el escenario social urbano.** Buenos Aires: Editorial Universidad, 2006.

NEUMANN, Lycia Tramujas Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns. **Desenvolvimento comunitário baseado em talentos e recursos locais – ABCD.** São Paulo: Global Editora e IDIS – Instituto para o Desenvolvimento Social, 2004.

_____. **Repensando o investimento social: a importância do protagonismo comunitário.** São Paulo: Global Editora e IDIS – Instituto para o Desenvolvimento Social, 2004.

NICACIO, Camila S. **Direito e mediação de conflitos: entre metamorfose da regulação social e administração plural da justiça.** *Meritum*, Revista de Direito da FUMEC. Belo Horizonte, 2011, v.6, p. 51-99.

_____. **A mediação frente à reconfiguração do ensino e da prática do direito: desafios e impasses à socialização jurídica.** In: Hilda H. Soares Bentes ET Sérgio S. Salles (orgs), *Mediação e Educação em Direitos Humanos*, Rio de Janeiro: Lumen Júris Editora, 2012, p. 45-67

_____. **Desafios e impasses aos meios consensuais de tratamento de conflitos.** In: Luiz E. Gunther e Rosermarie D. Pimpão (dir.). *Conciliação, um caminho para a paz social*. Curitiba: Juruá Editora, 2012, v.1, p. 25-46

_____. **Mediação para a autonomia, alteridades em diálogo.** in Maria Tereza Fonseca Dias (org.), *Mediação, cidadania e emancipação social*. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2010, p. 151-168.

NICÁCIO, Camila S; OLIVEIRA, Renata C. **A mediação como exercício de autonomia: entre promessa e efetividade.** In: Maria Tereza Fonseca Dias e Flávio Henrique Unes Pereira (orgs.), *Cidadania e inclusão: estudos em homenagem à Professora Miracy Barbosa de Sousa Gustin*. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2008, p. 111-120.

PUTNAM, Robert D. **Comunidade e democracia. A experiência da Itália Moderna.** 4a. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas Editora, 2005.

ROMÃO, José Eduardo Elias. **Justiça Procedimental: a prática da mediação na teoria discursiva do Direito de Jürgen Habermas.** Brasília: Maggiore, 2005.

SADEK, Maria Teresa e ARANTES Rogério Bastos. **A crise do Judiciário e a visão dos juízes.** Revista USP, n. 21. São Paulo: USP, mar.- abr. 1994, p. 39.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de Conflitos. Família, Escola, Comunidade.** Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi e NETO, Adolfo Braga. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SCHWERIN, Edward. **Mediation, Citizen Empowerment and Transformational Politics**. London: Westport Connecticut, 1995.

SERPA, M.N. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Ed. Lúmen Júris, 1999.

SHONHOLTZ, Raymond. Justice from another perspective: the ideology and developmental history of the Community Boards Program. In: MERRY, Sally Engle; MILNER, Neal (Ed.). **The Possibility of Popular Justice: a case study of Community Mediation in the United States**. USA: University of Michigan Press, 1996.

SIX, Jean-François. **Dinâmica da mediação**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001. p.237.

SOUSA JUNIOR, Jose Geraldo de. **Sociologia jurídica: condições sociais e possibilidades teóricas**. Porto Alegre: Fabris, 2002.

SOUSA SANTOS, Boaventura de. **Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências**. In: SOUSA SANTOS, Boaventura (Org.). *Conhecimento prudente para uma vida decente: um discurso sobre as ciências. revisitado*. São Paulo: Cortez, 2004. p. 777-813.

_____. **Reinventar a Democracia**. *Cadernos Democráticos*. Lisboa: Gradiva, 1998.

_____. **O Estado e o pluralismo jurídico em África**. In: SOUSA SANTOS, Boaventura de; TRINDADE, João Carlos (Orgs.). *Conflito e transformação social: uma paisagem das justiças em Moçambique*. Porto: Afrontamento, 2003.

_____. **A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência**. São Paulo: Cortez, 2000.

SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar (org.). **Justiça Restaurativa e Mediação** – políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

SPOSATI, Aldaíza. **Assistência Social: de ação individual a direito social**. Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC n. 10 – jul./dez. 2007.

VEZZULLA, Juan Carlos. **La mediación para una comunidad participativa**. Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal – IMAP. Acesso à internet em 01 de outubro de 2013. imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla
_____. **Qué mediador soy yo?**. La trama – revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos. Lisboa, 2007. IMAP. Acesso à internet em 01 de outubro de 2013. imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla

_____. **Teoria e prática da mediação**. Imab. 1998

_____. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de atos infracionais**. Joinville: Habitus, 2006.

_____. **Mediação: Teoria e Prática. Guia para utilizadores e Profissionais**. 2a. ed. LISBOA. Ministério da Justiça. Direcção-Geral da Administração Extrajudicial, 2005.

_____. **Teoria e Prática da Mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação, 1995

WARAT, Luis Alberto. **Ecologia, Psicanálise e Mediação**. In: WARAT, Luis Alberto. *Em nome do Acordo. A Mediação no Direito*, 2a. ed. Argentina: Almed, 1999.

_____. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

ZAPPAROLLI, Celia Regina; KRÄHENBÜHL, Monica Coelho. **Prevenção, Gestão de Crises nos Sistema e suas Técnicas**. São Paulo: LTr, 2012.

