Governador do Estado de Minas Gerais
Aécio Neves da Cunha

Vice – Governador do Estado de Minas Gerais
Antônio Augusto Junho Anastasia

Secretário de Estado de Defesa Social
Maurício de Oliveira Campos Júnior

Secretário Adjunto de Defesa Social
Moacir Lobato de Campos Filho

Realização

Superintendência de Prevenção à Criminalidade
Fabiana Lima Leite

Diretoria de Articulação Comunitária
Filipe Galgani

Coordenação do Programa Mediação de Conflitos
Braulio de Magalhães Santos

Produção Editorial: C.R.I.A. UFMG Comunicação Jr.

Diretor-Presidente: Matheus Jasper Soares Nangino

Diretora Administrativa: Maísa do Amaral Dantas

Diretor de Projetos: Filipe Zulato

Coordenadora de Jornalismo: Raíssa Pena

Coordenadora de Criação: Andréa Miranda

Atendimento: Daniela Fagundes, Maria Carolina Caiafa e Pedro Sampaio

Projeto gráfico: Andréa Miranda

Projeto editorial: Mariana Congo, Raíssa Pena e Suellen Almeida

Capa: Carolina Abreu

Nome e identidade visual: Aline Lacerda e Marcela Dantés

Diagramação: Mariana Congo, Raíssa Pena e Suellen Almeida

Textos e Imagens: Programa Mediação de Conflitos

Impressão: Segrac

Tiragem: 5 mil exemplares

Agradecimentos

A Superintendência de Prevenção à Criminalidade, através do Programa Mediação de Conflitos, agradece a todos os participantes que contribuíram com a elaboração desta publicação.

Agradecemos ao Secretário de Estado de Defesa Social, Sr. Maurício Campos, ao Secretário Adjunto, Sr. Moacir Lobato, à Superintendente de Prevenção à Criminalidade, Srª. Fabiana Lima, aos Diretores da Superintendência de Prevenção à Criminalidade, Srª. Kátia Simões, Diretora de Promoção Social da Juventude, Srª. Paula Duarte, Diretora de Reintegração Social, Srª. Rita Salomão Diretora de Implantação e Gestão de Núcleos, Sr. Filipe Galgani Diretor de Articulação Comunitária e ao Coordenador do Programa Mediação de Conflitos, Braulio Magalhães.

Agradecemos às equipes técnicas, estagiários e gestores dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade, Programa Mediação de Conflitos, Programa Fica Vivo!, Programa Central de Acompanhamento de Penas Alternativas e Reintegração Social dos Egressos do Sistema Prisional.

Agradecemos ao trabalho dos auxiliares administrativo dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade e da Superintendência de Prevenção à Criminalidade.

Agradecemos à equipe que atua na supervisão e acompanhamento metodológico do Programa Mediação de Conflitos.

Agradecemos ao apoio das associações de bairro, das lideranças comunitárias e moradores dos Bairros, Vilas e favelas onde estão localizados os Núcleos de Prevenção à Criminalidade do Estado de Minas Gerais.

Agradecemos à participação dos Policiais Militares e Policiais Civis do Estado de Minas Gerais.

Agradecemos à UFMG/CRISP – Centro de Estudos em Criminalidade e Segurança Pública, OSCIP Elo Inclusão e Cidadania, à OSCIP Pacto e à OSCIP APRECIA pela fundamental parceria.

Agradecemos às entidades, organizações não-governamentais, prefeituras municipais que contribuem com o trabalho dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade e que apóiam as atividades do Programa Mediação de Conflitos.

Índice

Começando o diálogo

Apresentação 9
Prevenção à criminalidade e criminalização no Brasil 10
Uma política de prevenção social da violência e da criminalidade 14

Delineando o método

Mediação de Conflitos: um instrumento possível na resolução pacífica de conflitos 31
Delineando uma metodologia 36

Ouvindo as histórias

Mediação: caminho para o Diálogo 54
Mediação de conflitos: uma discussão psicojurídica acerca da violência intra-familiar 59
Mobilização e acesso a direitos: uma experiência da Mediação Comunitária 64
Princípios Norteadores da Mediação 71
Avaliação de pessoas atendidas pelo Programa Mediação de Conflitos Palmital /Santa Luzia-MG 77

Construindo a reflexão

De Sujeito a Agente 84
Quanto vale seu filho? 90
A Interdisciplinaridade na Mediação 94
O Acolhimento na Mediação de Conflitos 101
Conflito para quê? 105
A família contemporânea, suas implicações psicossociais e a mediação familiar como alternativa de intervenção 109

Miscigenação e Identidade no Brasil *115*
A Mediação como forma de efetivação da Cidadania *120*
Os planos locais de prevenção e o conceito de capital social *124*
A experiência do Projeto Mediar da Polícia Civil de Minas Gerais *130*

Apresentação

O Governo de Minas Gerais vem avançando de forma consistente e inovadora no cumprimento de compromissos imprescindíveis junto à sociedade mineira, sobretudo no que diz respeito à Defesa Social. Este conceito incorpora não somente uma mudança nas estruturas administrativas do Estado, incorporando pastas que antes se organizavam como Segurança Pública, Justiça e Direitos Humanos, mas traz fundamentos para um conceito abrangente de repressão qualificada combinada com proteção social e situacional de violência e criminalidade.

Desta feita,a Secretaria de Estado de Defesa Social, a partir de uma nova concepção sobre os fatores que interferem no fenômeno da criminalidade e da violência inovou na implantação de uma efetiva política de defesa social que atuasse no controle da criminalidade utilizando os mecanismos e instituições competentes de forma articulada e interativa envolvendo a população, de modo a garantir uma segurança cidadã.

Com isso, criou-se a Superintendência de Prevenção à Criminalidade que é o órgão no Estado de Minas Gerais que responde pelo planejamento, coordenação e execução da política de prevenção social à violência e criminalidade. Este órgão estrutura-se com quatro Programas: Programa de Acompanhamento e Monitoramento de Penas Alternativas – CEAPA, Programa de Reintegração Social do Egresso do Sistema Prisional, Programa de Controle de homicídios – Fica Vivo! e Programa Mediação de Conflitos.

Para efetivar as ações e projetos desenvolvidos por estes Programas, implantou-se um espaço físico nos municípios e regiões identificadas; espaço este denominado Núcleo de Prevenção à Criminalidade.

Neste cenário, o Programa Mediação de Conflitos desenvolve várias ações e projetos que visam a prevenção social da violência e criminalidade pautando-se em fundamentos teórico-científicos e técnico-metodológicos, tendo como princípios a integração e articulação de todo o Sistema de Defesa Social e a necessária interface com as comunidades locais para a construção de uma política de defesa social participativa e cidadã.

Como fruto de uma política bem gerida e priorizada pelo Governo do Estado, além dos resultados quantitativos e qualitativos que o Programa Mediação de Conflitos apresenta, socializamos esta revista com a publicação de vários artigos que retratam uma metodologia de atuação consistente e uma política pública inovadora. Isto é produto de investimento eficaz e eficiente que ilustra a efetividade do Estado na gestão pública mostrando inclusive a importância da produção e divulgação do conhecimento para toda a sociedade mineira e brasileira.

Esta publicação referenda as ações do Programa Mediação de Conflitos e estabelece uma nova perspectiva de execução de políticas públicas, procurando envolver todos os entes federativos e os mais diversos agentes institucionais como os Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo e, especialmente, a sociedade civil. A esta sociedade civil, notadamente as comunidades atendidas pelo Programa Mediação de Conflitos, através das associações comunitárias, grupos de trabalho, comunidade escolar, agentes e lideranças locais, cabe a prerrogativa e a responsabilidade de construir um novo cenário e uma nova cultura de lidar com as dinâmicas sociais conflituosas prevenindo a potencialização da violência e criminalidade através do diálogo, participação, organização, mobilização e articulação comunitária, enfim, através da cidadania. ◆

Maurício de Oliveira Campos Jr
Secretário de Estado de Defesa Social

Prevenção à criminalidade e criminalização no Brasil

A política de prevenção à criminalidade do Governo de Minas Gerais foi instituída junto à Secretaria de Estado de Defesa Social com o propósito de "trabalhar com a devida importância as propostas de prevenção social à violência urbana e implantar no campo das políticas públicas este novo paradigma, de pensar segurança pública como política social que garanta em primeiro lugar a qualidade de vida de todos" (Lei Delegada 56 – Resolução 5210 de 12 de Dezembro de 2002) . Primando pela universalidade da qualidade de vida, a segurança pública está prevista constitucionalmente como um dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, devendo ser exercida para a preservação da ordem pública e incolumidade das pessoas.

A ordem pública deve ser entendida como a plena configuração do Estado Democrático de Direito, que tem por fundamento, segundo o artigo primeiro da Constituição Federativa do Brasil, a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político. Nesta perspectiva, é necessário perceber a segurança pública como exercício para a liberdade e não meramente como mecanismo de controle social.

Controle social, segundo Eugênio Raul Zaffaroni, deve ser entendido como "influência da sociedade delimitadora do âmbito de conduta do indivíduo" (ZAFFARONI, 2004), podendo ser difuso e encoberto (meios de comunicação, família, educação) ou específico e explícito, como é o sistema penal (polícia, juízes, agentes penitenciários). No Brasil, há uma tendência histórica do Estado em desconsiderar a segurança pública como condição para o exercício dos fundamentos constitucionais por parte de todos os cidadãos e instrumentalizar os aparatos da segurança pública meramente como exercício de poder por parte do próprio Estado; a segurança pública passa a ser uma forma de controle social institucionalizado, considerado o único mecanismo capaz de assegurar a ordem. É necessário desconstruir esta prática e esta idéia.

É questionável a crença no sistema penal – controle social máximo – como instrumento capaz de prevenir condutas criminais por parte dos que cometeram ou mesmo daqueles que não cometeram crimes. Nos últimos 10 anos, a população carcerária aumentou de forma avassaladora, sem que isso tenha significado redução dos índices de violência e criminalidade. O Brasil possuía em 1995 cerca de 150 mil pessoas presas, chegando em 2007 a 400 mil presos, um aumento de mais de 150% em 10 anos. Além disso, possui mais de 350 mil mandados de prisão expedidos. Nos EUA, em 20 anos, a população encarcerada quadruplicou, o país possui um universo de mais de 2 milhões de pessoas presas, uma média de 690 por 100 mil habitantes. Na Europa, houve um aumento considerável do número de encarcerados. Na França, em 20 anos, a população de presos dobrou.

Crime, segundo o Código Penal Brasileiro, é a infração penal a que a lei comina pena. O crime é, então, antes de tudo uma forma de classificação de fatos sociais. Assim, não é um fenômeno ontológico, mas uma qualidade dada a determinadas condutas, uma resposta escolhida pelo Estado para lidar com situações que entende inadequadas para a vida social. É necessário perceber, contudo, que criminalizar o ato não é a única resposta, mas uma dentre várias soluções possíveis para lidar com condutas indesejadas (segundo Eugênio Raul Zaffaroni: punição, reparação, terapia e conciliação), escolhida num tempo histórico (já que os sistemas penais sofrem mutações e o mesmo fato pode

ser e deixar de ser crime em tempos diferentes). O mesmo ato pode, em grupos sociais ou tempos históricos distintos, ser permitido (por não conter nenhum impedimento legal), regulado por normas do direito privado ou proibido por regras do direito penal. Estas distinções podem serem justificadas devido às diversidades culturais, mas também podem refletir a capacidade de um grupo em estabelecer princípios de convivência que dispensam controles formais.

No contexto de classificação dos atos sociais como crimes, o interesse sociopolítico não é alheio; antes, é o suporte fundamental. Segundo o professor Nils Christie, "o poder é o poder de definir" (ZAFFARONI, 2004) e Lola Aniyar de Castro, em sua "Criminologia da Libertação", vai dizer que "os problemas do desvio e do controle social já não podem deixar de ser enfocados a partir da perspectiva do poder" (Lola Aniyar de Castro, 2005). Ela segue defendendo que os códigos penais latino-americanos dão a determinados interesses jurídicos particulares certa proteção, enquanto mantêm sem proteção importantes necessidades coletivas. Assim, os crimes contra o patrimônio, como o furto, têm maior proteção pelo Código Penal Brasileiro do que os crimes econômicos cometidos contra a ordem pública, e este já é um filtro que estabelece a quem se dirige o cerceamento da liberdade.

Além disso, o controle penal é defendido a todo momento como resposta política a praticamente todos os problemas sociais. Ampliar a abrangência do sistema penal para atingir fatos sociais antes não regidos por esta esfera, ampliar os tipos de penalização, ampliar o tempo de penalização são 'soluções' sistematicamente oferecidas para os problemas sociais. Estas respostas, ao contrário de dirimirem violências, as multiplicam em função da exclusão, da estigmatização e da violação de direitos exercidos através do cárcere.

Se por um lado é necessário problematizar o processo de criminalização em função da sua complexidade, por outro não se pode perder de foco este mesmo processo, uma vez que ele delimita a abrangência da política de prevenção, impondo limites de atuação. A prevenção está direcionada a espaços e indivíduos que sofreram, sofrem ou poderão vir a sofrer processos de criminalização. Este delineamento é fundamental para qualificar o objeto de estudo e trabalho, diferenciando a política de prevenção de quaisquer outras políticas – tanto aquelas que tratam o fenômeno meramente como criminalidade a ser apenada e combatida, quanto as que o tratam como fenômeno de exclusão que políticas de acesso (à saúde, à educação, ao trabalho, à cultura, etc) bastariam para resolver.

Zaffaroni vai dizer que "a criminalização pode ter gerado hábitos que tornam o homem particularmente vulnerável à seletividade do sistema ou mesmo tais características podem apresentar-se antecipadamente ou terem sido geradas por outras formas difusas de controle social. A criança desadaptada na escola, a que abandona os estudos, a que é forçada ao trabalho nas ruas, à desocupação, ao abandono ou à internação em instituições para menores, a que é tomada como "bode expiatório" dos conflitos familiares, a que sofre carências alimentares nos primeiros meses de vida, são todas "pré-candidatas" à criminalização, particularmente quando pertencem aos setores mais pobres." O autor segue defendendo que a função da prevenção à criminalidade deve ser, pois, "a de diminuir a vulnerabilidade do criminalizado frente ao próprio sistema penal." (Lola Aniyar de Castro, 2005)

Assim, os processos de criminalização têm características que precisam ser trabalhadas para a sua reversão. Perceber as características que influem para os processos de criminalização (fatores de riscos) deve ser trabalho de uma política de prevenção visando, a partir de ações focalizadas na reversão dos fatores de riscos (fatores de proteção), diminuir os processos de criminalização.

Fator de risco é, segundo Mesquita Neto, "aquele fator que aumenta a probabilidade de incidência ou os efeitos negativos de violências, mas

não necessariamente determina a incidência de crimes e violências. Quanto maior a presença de fatores de risco, e menor a presença de fatores de proteção, maior a probabilidade de incidência e de efeitos negativos de crimes e violências". E fator de proteção, segundo o mesmo autor, "é o que reduz a probabilidade de incidência ou de efeitos negativos de crimes ou violências. Quanto maior a presença de fatores de proteção e menor a presença de fatores de risco, menor a probabilidade de incidência e de efeitos negativos de crimes e violências" (Lola Aniyar de Castro, 2005).

Segundo Zaffaroni, como cada crime tem um significado social e a criminalização é produto de um processo seletivo, a prevenção não pode ser rígida, mas plural, plástica, adequando-se a cada situação real, selecionando o sentido mais adequado às características do conflito manifestado na criminalização; a prevenção não pode, ainda, consistir em constrangimento físico, uma vez que este impede a conduta sem motivação, ferindo a autonomia ética do ser humano; não pode consistir em "reeducação" ou "tratamento" que tenha a pessoa carente em sentido "moral" ou "médico", uma vez que é um ser com plena capacidade jurídica, a qual deve ser respeitada no plano da igualdade.

Considerando a criminalização como objeto de intervenção, a prevenção é recortada em três níveis possíveis de atuação:

1) Prevenção primária: tem o foco prioritário nos fatores de risco e proteção no meio ambiente urbano, a partir da percepção dos espaços mais vulneráveis a sofrerem processos de criminalização, caracterizadas nos grandes centros urbanos como favelas, vilas, aglomerados;

2) Prevenção secundária: ações dirigidas a pessoas e grupos mais suscetíveis de processos de criminalização e aos fatores que contribuem para sua vulnerabilidade e/ou reincidência, visando a interrupção dos processos de criminalização e violência e a limitação dos danos causados pelo seu envolvimento nestes contextos (pessoas que já sofreram esses processos mas ainda não o estigma carcerário, normalmente cometeram atos ilícitos de baixo potencial ofensivo e passaram pelo cumprimento de penas ou medidas em meio aberto);

3) Prevenção terciária: composta por ações dirigidas a pessoas que já sofreram processos de criminalização, visando diminuir os efeitos desses processos, desconstrução das vulnerabilidades, estigmas, exclusões e violências exercidas e sofridas pela sua experiência criminal (prioritariamente egressos do sistema prisional).

Apesar de uma política de prevenção exigir a percepção de níveis de atuação para responder a fenômenos com complexidades diferenciadas, existem elementos que perpassam todos os níveis. Tais elementos podem ser entendidos como eixos transversais aos níveis de atuação, que exigirão uma ação mais integrada. Os eixos transversais remetem a política de prevenção à necessidade de resposta a fatores de riscos que são perceptíveis nos três níveis (primário, secundário e terciário) e, portanto, exigem a articulação da política de prevenção com uma multiplicidade de outras políticas e principalmente a participação ativa da sociedade. Discriminar todos os fatores de riscos que podem ser traduzidos como eixos transversais seria arriscado, uma vez que a realidade social é ampla, complexa e dialética, mas é possível lê-los, por serem históricos, como a exclusão sofrida por grande parte do público aos direitos universais. Isso exige da política de prevenção desenvolver os fatores de proteção como a multiplicidade de ações necessária para a promoção da cidadania (acesso aos direitos fundamentais) do público inserido nos três eixos da política, como forma possível para, conforme dispõe Zaffaroni, diminuir a vulnerabilidade do criminalizado frente ao próprio sistema penal.

Buscar a promoção da cidadania através do acesso aos direitos fundamentais pode parecer pretensão impossível para uma política de segurança pública, primeiro porque historicamente este nunca foi seu objeto, segundo porque nenhuma

política de Estado, no Brasil, foi capaz de fazê-lo. Mas desconsiderar os problemas sociais e pautar a política de segurança pública apenas pelo viés repressivo por meio de respostas desarticuladas desta realidade social é ineficiente porque incapaz de romper com o ciclo de violência. Por mais abrangente e difícil que possa parecer construir saídas mais articuladas com a realidade social, é impossível desconsiderá-las. Pode-se, ainda, destacar alguns elementos centrais que, por serem extraídos dos contextos de criminalização, exigem a consideração na construção de saídas. A questão racial é ponto central, uma vez que a criminalização atinge de forma quase universal os negros no Brasil (seria uma inverdade dizer que os negros cometem mais crimes do que os brancos, porém é fato que aqueles sofrem mais processos de criminalização do que estes); a violência intra-familiar (com destaque para a violência contra a mulher, que atinge todas as esferas sociais em proporções alarmantes); a violência na juventude (a juventude como autora e vítima da violência de forma quase predominante); a questão territorial (a criminalização como fenômeno concentrado em locais determinados, sendo a favela o espaço urbano que mais a sofre); a questão econômica (necessidade do público à inclusão produtiva, geração de renda, assistência social nos casos de necessidades emergenciais). Estes elementos, dentre outros possíveis de serem destacados, são fatores de riscos que exigem ações transversais e participativas, que deverão serem pensadas para os três níveis de atuação da política de prevenção e articuladas com as políticas públicas específicas (governos em esfera nacional, estadual e local, bem como os responsáveis, dentro destas esferas de poder, pelos campos destacados - secretarias, órgãos, comitês, etc) e, principalmente, através da participação efetiva da sociedade civil (movimentos sociais das diversas áreas elencadas – mulheres, negros, juventude, meio-ambiente, conselhos, associações, ONG's, lideranças comunitárias etc).

A política de prevenção, portanto, é necessariamente uma política de segurança pública que, partindo da percepção de fenômenos multicausais (fatores de risco) geradores de conflitos e violências, buscará, a partir de soluções plurais (fatores de proteção), a desconstrução dos processos de criminalização.

Esta perspecitva significará uma nova abordagem da política de segurança pública historicamente desenvolvida no Brasil, uma vez que terá necessariamente que ampliar o seu foco de atuação, obrigando-se a dialogar com outros saberes, questionar o seu objeto, ampliar as possibilidades de respostas ao fenômeno da criminalidade. Por isso, a prevenção é o calcanhar-de-aquiles de uma política de segurança pública, porque fomenta "de dentro" políticas que abordam de forma diferenciada a criminalidade. Este é o caminho da Secretaria de Estado de Defesa Social do Governo de Minas ao instituir, dentro da sua estrutura, a Superintendência de Prevenção à Criminalidade. ◆

Fabiana de Lima Leite
Superintendente de Prevenção à Criminalidade da Secretaria de Estado de Defesa Social do Governo de Minas Gerais

Os planos locais de prevenção e o conceito de capital social

1.Introdução à Política de Prevenção Social à Criminalidade

A política de prevenção social à criminalidade é um dos eixos do Plano Estadual de Segurança Pública de Minas Gerais. Suas ações visam promover o acesso da população aos direitos universais e o desenvolvimento de atividades preventivas em comunidades cujos os altos índices de criminalidade violenta fazem parte do seu cotidiano.

Quatro programas compõem a política de prevenção social à criminalidade:

O Programa de Controle de Homicídios Fica Vivo! e o Programa de Mediação de Conflitos, dentro dos quais as ações realizadas são diretamente nas áreas de maior incidência criminal;

O Programa de Monitoramento de Penas e Medidas Alternativas (CEAPA) e o Programa de Reintegração Social de Egressos do Sistema Prisional, que possuem ações focadas em pessoas que vivenciaram de alguma forma experiências de determinados crimes.

As metodologias dos programas de prevenção são executadas em Núcleos de Prevenção à Criminalidade (NPC´s). Tanto o Programa de Reintegração Social de Egressos do Sistema Prisional quanto o Programa de Monitoramento de Penas e Medidas Alternativas (CEAPA) acontecem em NPC´s mais centrais devido à abrangência municipal destes programas. Enquanto os NPC´s que dão suporte ao Programa de Controle de Homicídios Fica Vivo! e ao Programa de Mediação de Conflitos são de base local, porque estes programas têm intervenção direta em localidades com altos índices de criminalidade violenta.

O primeiro passo para implementação de um NPC de base local é a definição da comunidade a ser atendida pela política de prevenção à criminalidade. Para tal, o governo do Estado de Minas Gerais produz diagnósticos em parcerias com Universidades e Centros de Estudos e Pesquisas do fenômeno da Criminalidade e Violência. São produzidos Diagnósticos Quantitativos e Qualitativos.

Os diagnósticos quantitativos apontam quais são os municípios com maior índice de criminalidade violenta, os padrões da criminalidade local e, dentro destes municípios, quais comunidades ou regiões concentram este índice em patamares elevados e/ou constantes.

Identificadas as comunidades com maior índice de criminalidade violenta, é feito, então, um diagnóstico qualitativo com informações mais específicas sobre a dinâmica do fenômeno da criminalidade e violência ali presentes. Também é desenhado um cuidadoso mapeamento das diversas instituições e lideranças atuantes naquela localidade a fim de identificar potenciais parceiros do NPC. O diagnóstico qualitativo é essencial para orientar os técnicos sociais, que virão a trabalhar nos NPC, em relação às particularidades da dinâmica local da criminalidade, assim como nortear as ações destes mesmos técnicos no que diz respeito às articulações de uma rede de proteção social e de um estoque de capital social preexistente.

A etapa seguinte é a viabilização de um espaço físico na comunidade a ser atendida. Estabelecido o espaço e selecionados os técnicos sociais que desenvolverão suas atividades de acordo com a metodologia dos programas de prevenção na

comunidade, são realizados os Estudos Técnicos. Trata-se de uma capacitação dada ao profissionais de segurança pública atuantes naquela comunidade sobre a dinâmica da criminalidade e violência ali presentes.

O passo seguinte é a realização do Curso de Gestores Locais. Primeiramente, são identificados quais moradores e/ou agentes públicos têm desenvolvido um papel de liderança frente as questões daquela comunidade. A partir de então é feito um convite a estas lideranças para participação no Curso de Gestores Locais.

Este curso é composto, em média, por uma série de 12 (doze) oficinas que visam capacitar as lideranças e agentes públicos locais em temáticas relacionadas à prevenção à criminalidade tais como: Rede de Proteção Social e Parcerias; Direitos Humanos; Estatuto da Criança e do Adolescente; Planejamento Participativo e Participação Comunitária; entre outros.

Ao final do Curso de Gestores Locais, são elencadas ações e definidas estratégias conjuntas de como interferir no contexto social de modo a favorecer a construção de um espaço mais seguro. Estas ações compõem o Plano Local de Prevenção (PLP).

Portanto, dois importantes resultados são esperados do Curso de Gestores: o primeiro é a elaboração do PLP, instrumento norteador das ações do NPC naquela comunidade, ou seja, de acordo com a metodologia de cada programa de prevenção. Os técnicos sociais conduziram suas atividades de modo a contemplar as ações e estratégias estabelecidas no PLP; o segundo é a consolidação de um grupo de gestores locais parceiro do NPC, que contribuirá para o envolvimento de outros grupos presentes na comunidade em torno da proposta de prevenção à criminalidade e de construção de um espaço mais seguro e propicio ao exercício pleno de cidadania.

Para tal, serão realizados Fóruns Comunitários onde os diversos atores sociais terão espaço para participação na construção local da política de prevenção. Entretanto, é importante ressaltar a importância da participação do NPC em outros Fóruns e demais atividades promovidas pela comunidade. Ou seja, o NPC, em parceria com os Gestores Locais, é responsável em um primeiro momento pela promoção de uma articulação em torno da temática de segurança pública, ora promovendo Fóruns Comunitários para discussão do tema, ora se inserido em outras agendas promovidas pela comunidade.

Fundamental nestas articulações e ações comunitárias é o fenômeno da presença de capital social, uma vez que o fortalecimento deste recurso é capaz, não apenas de propiciar uma maior eficiência da política de prevenção à criminalidade, mas de favorecer a consolidação da autonomia e empoderamento da comunidade.

A intenção deste artigo é evidenciar em que medida a elaboração dos PLP´s favorece e é favorecida pela presença de capital social nas comunidades atendidas pelos programas de prevenção social à criminalidade. Entendendo capital social como as relações de confiança e solidariedade estabelecidas entre indivíduos de mesmo status social.

2.Capital Social e Elaboração dos Planos Locais de Prevençao

As relações de confiança e solidariedade horizontal são alicerces de uma comunidade caracterizada pela presença de engajamento cívico. A dinâmica destas relações é fundamental para compreensão da formatação deste engajamento cívico. A presença de capital social é um indício de uma maior disposição de um indivíduo em colaborar com questões de interesse comum, zelando pelos bens públicos e participando de ações coletivas de promoção do bem estar social. O engajamento cívico, por sua vez, é o pilar central do conceito de capital social.

Neste sentido, a política de prevenção à criminalidade se propõe a articular as comunidades atendidas, no intuito de promover uma

maior adequação da política às demandas de cada localidade.

A análise desenvolvida por Robert D. Putnam (1996) destaca que elementos como presença de ações voluntárias, participação nos assuntos de interesse coletivo constituem indícios de engajamento cívico. Para o autor, as associações constituem um importante indicador da disposição de cooperação cívica e também de um estímulo desta mesma disposição.

Neste sentido, o processo de elaboração dos Planos Locais de Prevenção se vale da participação voluntária de lideranças e agentes públicos locais em assuntos de interesse coletivo, favorecendo uma maior engajamento destes atores sociais.

O fortalecimento das relações de confiança e reciprocidade impactam positivamente no acúmulo de capital social, à medida que redes de engajamento cívico dos indivíduos em questões comunitárias são reativadas.

Comunidades cívicas fortalecem e são fortalecidas por relações de confiança e reciprocidade. Este círculo virtuoso contribui para a consolidação de governos mais sensíveis às demandas sociais e eficaz na utilização de recursos públicos limitados.

Instituições públicas inseridas na sociedade são mais eficazes na promoção e defesa da autonomia do interesse público, uma vez que viabilizam uma participação mais ampla de diversos atores e grupos sociais. Logo, a participação da população é importante para garantir legitimidade e precisão no atendimento das demandas sociais e do interesse público e por isso essa é uma premissa das atividades desenvolvidas pelos NPC´s.

O Poder Público pode assumir um importante papel de arena de convergência das demandas sociais, enquanto ativo mobilizador de capital social. Ele é capaz de incentivar redes cívicas historicamente reprimidas a ganharem vida autônoma. As instituições públicas podem, também, reprimir a ação coletiva, ações governamentais coercitivas e corruptas podem minar o estoque de capital social através do sufocamento do associativismo horizontal (associações estabelecidas entre indivíduos de mesmo status social). Logo o perfil do Poder Público pode definir o sentido do espaço público.

O fomento de capital social passa pela existência de instâncias que favoreçam a participação efetiva e o envolvimento em questões comunitárias. Lyda Hanifan (2003) destaca as escolas como centro lógico comunitário e um espaço central para o fortalecimento do convívio social.

Tocqueville (1998) em "A Democracia na América" apontou as comunas nos Estados Unidos como elemento fomentador de engajamento cívico e propiciador de noções claras da extensão dos direitos e da natureza dos deveres. A descentralização administrativa foi indicada com um importante elemento de aproximação dos indivíduos de questões de interesse coletivo. Tocqueville (1998) evidencia em sua análise os ganhos políticos da descentralização administrativa nos Estados Unidos ao fortalecer o interesse dos indivíduos em questões comunitárias e o engajamento cívico.

Para James S. Coleman (1990), capital social é um recurso que se acumula com o seu uso, isto é, uma vez que se tenha capital social em uso se observa também uma forte tendência acumulativa. Jacobs (2000) aponta que estabelecidos os espaços para que as pessoas possam tramar o tecido social produzindo capital social, estas relações tendem à expansão.

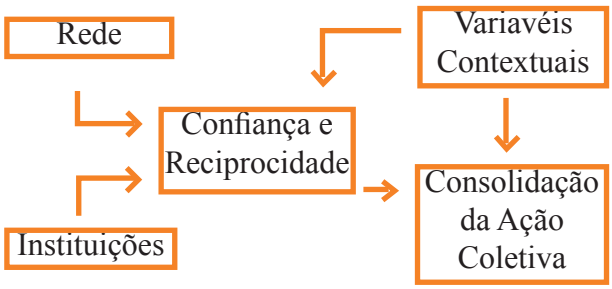
Coleman (1990) destaca que capital social é também visto como um otimizador do uso das outras formas de capital (humano e físico-econômico). A presença de capital social é um facilitador da ação coletiva, diminuindo custos de transação e viabilizando um maior acesso à informação.

Esta relação estabelecida entre capital social e ação coletiva encontra suporte teórico na análise desenvolvida por Ostrom e Ahn (2003). Estes autores argumentam que o estabelecimento de redes densas de intercâmbio social e regras formais e informais é condição crucial para o surgi-

mento de normas de reciprocidade generalizadas e confiança entre os membros de um determinado grupo. Estas relações baseadas em confiança e reciprocidade sofreriam influencia de diversas variáveis contextuais. A ação coletiva, por sua vez, seria influenciada tanto pelas relações de confiança e reciprocidade quanto pelas variáveis contextuais.

O esquema abaixo ilustra o argumento de Ostrom e Ahn (2003):

Formas de Capital Social e Sua Relação Com a Consolidação da Ação Coletiva



Fonte: Ostrom e Ahn, 2003: 181.

Entendendo o processo de elaboração do PLP como uma ação coletiva fomentada pela presença de capital social, este processo será analisado pelos seguintes aspectos:

- Descentralização;
- Participação Popular;
- Associativismo Horizontal;
- Comunicação e acesso à Informação;
- Sensibilidade ao Capital Social Preexistente.

Um aspecto a ser analisado éi a descentralização, ou seja, tratou-se de identificar em que medida a descentralização cria mecanismos que estimulam um maior engajamento dos indivíduos nas questões de interesse comunitário, favorecendo o acúmulo de capital social.

Os NPC´s são estruturas administrativas descentralizadas da política de prevenção à criminalidade com foco em localidades com altos índices de criminalidade violenta. Esta estrutura descentralizada favorece a aproximação de beneficiários e parceiros da política de prevenção das esferas de tomada de decisão, o que favorece o desenvolvimento de capital social.

Segundo Marta T. S. Arretche (1996), "é a concretização de princípios democráticos nas instituições políticas de cada nível de governo que define seu caráter, e não a escala ou âmbito das decisões" (1996: 48). Com base neste argumento, é importante observar também em que medida a participação popular é efetivamente estimulada por meio da criação de mecanismos institucionais favoráveis. E ainda, uma vez criado o espaço, como se deu a participação dos cidadãos?

A descentralização administrativa favorece a participação de beneficiários e parceiros da política de prevenção em momentos de planejamento e execução da política. Entretanto é importante destacar que participação acontece de forma muito particular em cada comunidade. Há comunidades em que, por diversos fatores, os indivíduos não ocupam as instâncias de participação. Enquanto em outras indivíduos não apenas estão presentes, mas lideram o processo de participação. Um exemplo deste segundo grupo é a comunidade do Turmalina em Governador Valadares, onde uma associação de moradores e uma associação de jovens foram consolidadas após a realização do Curso de Gestores, sendo que a associação de moradores é hoje a principal articuladora dos Fóruns Comunitários na Comunidade.

Este fomento ao associativismo horizontal (entre indivíduos de mesmo status social) é fundamental para o acúmulo de capital social, uma vez que associações têm um elevado potencial de disseminadoras de valores como confiança e solidariedade recíproca tidos como importantes para o fomento de capital social em uma comunidade. Os líderes de associações comunitária, muitas vezes, estão presentes no Curso de Gestores e ações relacionadas à consolidação destas associações são frequentes nos PLP´s.

A criação de mecanismos que viabilizem a comunicação e o acesso à informação também é observada enquanto forma de fomento ao capital social, uma vez que as relações de cooperação são favorecidas quando os objetivos, potencialidades e responsabilidades ficam claros e passíveis de coordenação.

O processo de elaboração do PLP favorece a comunicação e o acesso à informação, uma vez que os diversos atores sociais têm no Curso de Gestores Locais uma oportunidade de conhecer melhor as ações, capacidades e responsabilidades das diversas lideranças e agentes públicos ali presentes. As oficinas do Curso de Gestores também favorecem um maior conhecimento sobre temáticas de criminalidade e violência e funcionamento de instituições de segurança pública, como as Policias Civil e Militar, este conhecimento favorece o melhor encaminhamento de demandas e articulação da comunidade em torno da resolução de questões relacionadas à segurança pública na região.

A sensibilidade ao capital social preexistente é um ponto fundamental para o fomento deste recurso. Aqui se busca compreender em que medida a ação leva em consideração o tecido social preexistente, estabelecendo parcerias de modo a fortalecer este capital social e tornar esta ação fomentadora mais eficiente. Para tal, o mapeamento feito no diagnóstico qualitativo e a articulação que precede o Curso de Gestores é essencial, à medida que alicerça as atividades do Curso de Gestores em uma dinâmica de mobilização e participação já existente. Ou seja, o processo de elaboração dos PLP favorece a inserção do NPC em um rede de instituições previamente existente. Este processo de inserção é igualmente salutar para o fortalecimento de vínculos entre os líderes e/ou representantes destas instituições constituintes desta mesma rede.

Neste sentido, pode-se afirmar que a política de prevenção à criminalidade se vale do capital social preexistente nas comunidades em que atua

e, ao mesmo tempo, favorece o acúmulo e fortalecimento deste importante recurso.

Considerações finais

A experiência do processo de elaboração dos Planos Locais de Prevenção evidencia que a ação coletiva é favorecida, quando indivíduos estabelecem relações baseadas em confiança e reciprocidade, ou seja, na presença de capital social.

A mesma experiência demonstra também o importante papel do Poder Público no fortalecimento destas relações. O Poder Público pode interferir ao criar arenas e fomentar a participação dos indivíduos, para que estes desenvolvam a capacidade de desenhar seus próprios arranjos institucionais e se articulem na superação de problemas compartilhados e na defesa do interesse coletivo.

O estímulo às atividades que favoreçam o convívio entre os indivíduos de uma comunidade possibilita o desenvolvimento de relacionamentos baseados em confiança e solidariedade horizontais, alicerces do conceito de capital social. Estas atividades viabilizam também o fluxo de informação entre os membros desta comunidade criando assim um cenário favorável para o desenvolvimento de ações coletivas e capital social.

Redes densas e diversificadas de relacionamento social são fundamentais para o estímulo do estoque de confiança e para o surgimento de normas de reciprocidade. Estes redes alicerçam o engajamento cívico estruturador de capital social.

O desenvolvimento local é melhor alcançado na presença de capital social, uma vez que o engajamento dos indivíduos em questões de interesse coletivo é um importante fator capaz de otimizar recursos investidos possibilitando melhores resultados para os indivíduos e a coletividade. Percebe-se que a promoção do bem estar social, por um lado, é alcançada de forma mais efetiva por meio do exercício pleno da cidadania favorecido pela presença de capital social e, por outro, impacta na promoção e acúmulo deste recurso.

Dentro disto, a participação dos cidadãos garante a otimização de recursos públicos disponíveis e garante maior penetração dos serviços prestados por instituições publicas.

A ação coletiva ocorre na presença de capital social, ou seja, quanto maior o estoque de capital social em uma comunidade maior a predisposição dos indivíduos de cooperar em prol do interesse coletivo.

O Poder Público não pode criar capital social em uma comunidade, entretanto as ações governamentais devem estar sensíveis ao estoque de capital social disponível naquele contexto e se valer dele como um aliado em prol do melhor desempenho institucional.

Neste sentido, o processo de elaboração do Plano Local de Prevenção ultrapassa os limites de uma ação de uma política de segurança pública e se apresenta como uma ação de investimento em desenvolvimento local fomentadora de capital social.

É importante destacar que o fomento de capital social em uma comunidade é uma tarefa árdua, que exige compromisso de longo prazo de todos os atores sociais envolvidos. O desenvolvimento de capital social é resultado de processos sociais e políticos que envolvem mecanismos e resultados institucionais diversos. Portanto, deve-se ressaltar a necessidade de coordenação entre estas diversas instituições e o investimento constante em ações, como o processo de elaboração dos PLP, que favoreçam a descentralização administrativa, a participação popular, a comunicação e o acesso à informação e a sensibilidade ao capital social preexistente.

Capital social é um recurso fundamental para o desenvolvimento de uma política pública. O fomento ao capital social existente nas comunidades atendidas pela política de prevenção à criminalidade favorece uma maior efetividade e eficiência desta política, uma vez que a participação dos beneficiários possibilita uma melhor identificação das demandas sociais locais e uma melhor alocação de recursos financeiros e humanos no atendimento destas demandas. O processo de elaboração do Plano Local de Prevenção favorece de forma efetiva a identificação destas demandas e deve orientar as ações e recursos do NPC para o atendimento destas. ◆

Filipe Galgani

Administrador Público

Especialista em políticas públicas

e gestão governamental

Diretor de Articulação Comunitária

Programa Mediação de Conflitos - Uma política de prevenção social da violência e da criminalidade

O Pão do Povo

A Justiça é o pão do povo.
Às vezes bastante, às vezes pouca.
Às vezes de gosto bom, às vezes de gosto ruim.
Quando o pão é pouco, há fome.
Quando o pão é ruim, há descontentamento.
(...)
Como é necessário o pão diário
É necessário a Justiça diária.
Sim, mesmo várias vezes ao dia.
(...)
Sendo pão da Justiça tão importante
Quem, amigos, deve prepará-lo?
Quem prepara o outro pão?

Assim como o outro pão
deve o pão da Justiça
Ser preparado pelo povo.
Bastante, saudável, diário.

Berthold Brecht

Este intróito poético pretende inserir o leitor de modo mais sensível e detalhado nos conceitos, concepções, fundamentos teóricos, históricos, técnicos e metodológicos do Programa Mediação de Conflitos, sobretudo contextualizando sua inserção como política pública de segurança e defesa social focada na perspectiva inovadora de prevenção social à violência e criminalidade.

Inicialmente, ressaltamos a articulação do Programa Mediação de Conflitos com a citação poética, extraindo deste texto, alguns princípios e condicionantes que conduzem as ações do Programa.

A perspectiva de justiça aproxima-se por conta da amplitude da palavra que, dentre outras dimensões, nos aponta questões que vão desde a desigualdade que assola o país, numa percepção coletiva e comunitária, sobretudo as comunidades onde o Programa atua, até questões individuais que se direcionam para os direitos e garantias constitucionais, como o acesso ao Judiciário. Ainda nessa perspectiva, identifica-se o agente principal deste cenário que é o povo. Também, enfatiza-se o quanto é trabalhoso e necessário o exercício diário por este agente que, de forma ampla, atua na consecução da democracia e da justiça social. Assim, é evidente que são muitas lutas; muitos entraves, muitas possibilidades e algumas conquistas.

Outra perspectiva aplicada é que o "alimento" para isso é a cidadania, cujos pilares concebemos a titularidade de direitos, a participação popular e o exercício destes direitos pelos respectivos titulares.

Disso, compreendemos que o trabalho desenvolvido pelo Programa Mediação de Conflitos, aplicando os fundamentos teórico-científicos e técnico-metodológicos de prevenção social à violência e criminalidade, apresenta convergência fundamental da inovação dessa política pública que é a efetiva participação da população na construção dessa Justiça, que só terá êxitos com mudança de postura e de cultura das instituições públicas e da sociedade civil.

Apresentamos, aqui, os registros referentes ao Programa Mediação de Conflitos, sua construção e inserção no cenário da segurança pública, seu desenvolvimento teórico, conceitual e metodológico aplicado à prevenção social da violência e criminalidade. Os artigos seguintes darão conta do conhecimento produzido por este Programa que vão desde a construção teórico-metodológica desenvolvida, além das elaborações teórico-conceituais produzidas pelas equipes técnicas de trabalho, até a ampliação do espectro de inserção dos métodos de trabalho construídos pelo Programa Mediação de Conflitos e sua efetivação em diversos contextos e instituições.

Contexto de uma política pública de estado

A Secretaria de Estado de Defesa Social, a partir de uma nova concepção sobre os fatores que interferem no fenômeno da criminalidade e da violência avançou, na mesma medida, quanto aos arranjos institucionais necessários para tratamento e manejo de tais fenômenos.

Para tanto, foi instituído um plano de segurança pública contendo ações a serem desenvolvidas, denominado Plano Emergencial de Segurança Pública. Nos termos expressos neste Plano, sua meta básica é a reversão da tendência de crescimento desmesurado das taxas de criminalidade violenta observadas no Estado de Minas Gerais nos últimos dez anos.

Este Plano contempla ações específicas para, dentre outras, a Prevenção Social da Criminalidade, dentro do qual suas ações se pautam, em boa medida, pela construção de novas relações entre os órgãos componentes do Sistema de Defesa Social e a sociedade civil, incorporando-se a participação-cidadã no planejamento e execução da política pública.

Como um dos eixos essenciais deste plano, ou seja, como matriz estruturante para consecução dos objetivos propostos, convém destacar o seguinte:

> *"Prevenção Social e Situacional da Criminalidade: a adoção de medidas nessa área tem impacto de médio e longo prazos. A maximização do poder dissuasório do aparato repressivo do Executivo estadual é inócua se não for acompanhada de ações que incidam sobre os fatores sociais que favorecem o surgimento de indivíduos motivados para a atividade criminosa. Por fim, deve-se destacar que o plano ora apresentado considera em seu escopo a participação da comunidade e o respeito aos direitos humanos como princípios basilares das ações propostas. Há uma conscientização cada vez maior na sociedade brasileira no sentido de que a garantia da segurança pública não é responsabilidade exclusiva do Estado, devendo envolver também a sociedade civil organizada e os cidadãos de maneira geral na discussão dos problemas e na busca de soluções. Além disso, toda e qualquer política pública de combate ao crime deve se pautar pelo respeito aos direitos básicos da cidadania, evitando o risco de alcançarmos resultados eficientes mediante a acentuação da arbitrariedade por parte dos agentes de segurança pública".* (Plano Estadual de Segurança Pública, 2003:15)

Nessa perspectiva, o plano estabelece diretrizes gerais para elaboração de programas e projetos que tratem deste objeto. Dentre os programas e projetos referidos no Plano Estadual de Segurança Pública, convém destacar os Programas

de Prevenção Social. O fenômeno do aumento da criminalidade, mais especificamente, da criminalidade violenta é fator evidente e pauta as iniciativas em termos de políticas públicas de segurança. Principalmente nos grandes aglomerados urbanos "desorganizados"– áreas de urbanização precária e desordenada caracterizadas pelo desemprego e outras carências generalizadas (higiene, assistência médica, educação, habitação, alimentação e lazer dignos) (idem, pp.17) – verifica-se o cenário propício à ocorrência de crimes, os quais afetam em grande medida os jovens mas, sobretudo, instala um sentimento de insegurança e medo coletivos.

Retomando, como exposto acerca da prevenção social e situacional da criminalidade e, conforme se evidencia a tônica do Plano, para se tratar destas questões é imprescindível que seja feito de modo articulado com a população, tendo em vista inclusive que as ações devem incidir sobre os vários fatores sociais interligados à temática segurança pública.

Uma das formas propostas para enfrentar tais questões consistiu na "...mobilização da comunidade para enfrentar os inúmeros problemas vividos pela mesma que possam estar alimentando a violência..." (idem, pp. 16).

O Plano Estadual de Segurança Pública explicita também as diretrizes gerais da metodologia de atuação dos Programas, qual seja, a "solução dos problemas". Isso consiste na organização de todo o sistema com seus órgãos formando uma ampla coalizão interinstitucional além da articulação entre os três entes da federação e da sociedade civil e empresarial, tratando do crime numa abordagem ecológica.

> *"Os modelos ecológicos (que inspiram grande parte das intervenções de prevenção ao crime que tem a comunidade por foco) argumentam que raramente o crime é o único problema da comunidade e que o mesmo está relacionado a outras formas de desvantagens sociais, principalmente nas comunidades com altas taxas de crime. O modelo vê o crime como resultado de uma variedade de fatores e condições que se interconectam e se corporificam na teoria da etiologia múltipla e aponta ainda possíveis direções para as ações de pesquisa e intervenção no combate à violência. As ações de intervenção devem estar alicerçadas em conhecimentos sólidos dos fatores que geram e influenciam a violência na região onde vão ser implementadas. A crescente adesão ao paradigma preventivo da violência aponta um modelo de intervenção inspirado no campo da saúde pública e que se caracteriza por três níveis de prevenção: primária, secundária e terciária".* (Idem, 2003:40-41)

Assim, os programas de prevenção se organizam para atuar no desenvolvimento de ações que considerem a prevenção social e situacional como ponto de partida e, por conseguinte, inferindo abordagens destinadas a evitar violências antes que elas ocorram, dirigindo-se à população como um todo e podendo implicar em intervenções no meio ambiente físico e social, priorizando assim, uma linha de intervenções que se agrupam conforme o grupo-alvo aos quais se dirigem as ações:

Intervenções Gerais: são ações direcionadas a toda a população independente do risco individual. Ações estas que objetivam atividades sistemáticas em vários espaços das comunidades, dirigidas a vários segmentos sociais e priorizando atividades de fomento à participação, conscientização e prevenção geral. Alguns exemplos são campanhas educativas em escolas, campanhas educativas na mídia em geral, planejamento local, capacitação individual e coletiva para socialização de demandas para execução de práticas preventivas contra a violência.

Intervenções Escolhidas: implicam em ações dirigidas a determinados grupos de risco ou de potencial risco para conter ou melhor elaborar as situações de conflitos nas suas várias facetas. Incluem como atividades, por exemplo, grupos de

discussão sobre família, saúde: sexualidade, prevenção ao uso de drogas, gravidez precoce, alternativas de esporte, lazer.

Intervenções Indicadas: são ações voltadas ao público que já demonstra um grau importante de envolvimento com a violência e criminalidade. Incluem-se os agressores domésticos, alcoólicos, reincidentes criminais (egressos do sistema prisional) em situações de agressão em família ou na comunidade.

Aplicando isso ao cotidiano das comunidades onde o Programa atua e, focalizando na organização do mesmo, temos dispostas várias atividades que compõem e estruturam o Programa Mediação de Conflitos atualmente. Sobre isso discorreremos.

Programa Mediação de Conflitos: um breve resgate

Inicialmente, convém pontuar algumas observações acerca do transcurso do Programa Mediação de Conflitos desde sua introdução no contexto das políticas públicas do Estado de Minas Gerais. Há também algumas peculiaridades do Programa como a diversidade de parceiros nas ações desde sua coordenação e gestão administrativa, orçamentária e financeira, passando por suas diretrizes teóricas, técnicas e metodológicas até suas rotinas diárias. Exige, portanto, um gerenciamento que articula atividades-início, atividades-meio e atividades-fim, o que implica em planejamento, coordenação, gestão e execução em um programa que envolve a ação do Estado com as parcerias próximas com a Universidade e Municípios além de outros vários intervenientes.

A Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS), então, estruturou órgãos e serviços fundamentais para implantar e implementar políticas públicas eficazes para o trabalho com tais fenômenos. Tendo como fundamento a Prevenção Social e Situacional da Criminalidade, foi estruturada a Superintendência de Prevenção à Criminalidade (SPEC), que se baseia na construção de novas relações entre os órgãos componentes do Sistema de Defesa Social e a sociedade civil, tendo como base, a participação cidadã no planejamento e execução de ações e projetos sociais.

Neste cenário, o Programa Mediação de Conflitos, que inserido na Diretoria de Articulação Comunitária (DAC), passa a atuar nos aglomerados urbanos "desorganizados", bairros e periferias (vilas, favelas, encostas, morros) em Minas Gerais, identificados e caracterizados pelos altos índices de vulnerabilidade e exclusão social. Para tanto, implanta-se um equipamento de base local denominado Núcleo de Prevenção à Criminalidade (NPC), espaço físico que recebe as diversas atividades dos programas de prevenção, como é o Programa Mediação de Conflitos.

Convém afirmar que também se consideram Núcleos de Prevenção à Criminalidade, os espaços disponibilizados ao Programa de Acompanhamento e Monitoramento de Penas Alternativas – CEAPA, Programa de Reintegração Social dos Egressos. Assim, há Programas de atuação local e comunitária e Programas de atuação municipal e estadual como é o caso ressaltado.

Até o primeiro semestre do ano de 2005, o Programa Mediação de Conflitos consistia em três (3) Núcleos – Aglomerado Santa Lúcia, Aglomerado Serra e Conjunto Jardim Felicidade – e desenvolvia uma metodologia própria e uma gestão pouco articulada se considerarmos que a coordenação administrativa era desempenhada pelo Estado e a coordenação e supervisão metodológica pela Universidade Federal de Minas Gerais/Faculdade de Direito/Programa Pólos de Cidadania.

Contudo, desde o ano de 2001, quando o Programa passou a ser apoiado pelo Governo do Estado, ocorreram mudanças variadas. Então, foi firmado convênio com o Governo Federal/MJ/SENASP, para implantação dos Centros e, inicialmente, integrava a estrutura da Secretaria de Estado

Adjunta de Justiça e Direitos Humanos (SEAJDH).

Importante registrar o estabelecimento da institucionalização destes espaços, com o marco legal sustentado no Decreto Estadual 42.715 de 27.07.2002 e Resoluções 727 e 728 de 29.09.2002, ainda vigentes.

Com a mudança do Governo do Estado em 2003, a gestão do Programa passou à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Esportes (SEDESE), com alterações várias, inclusive de nomenclatura, tais espaços, hoje Núcleos de Prevenção à Criminalidade, eram chamados de Centro de Referência do Cidadão (CRC). Ainda com o funcionamento nos três (3) espaços anteriormente citados (Aglomerado Serra, Aglomerado Santa Lúcia e Conjunto Jardim Felicidade), traçou-se um plano de ampliação de tais Centros, mas de alcance restrito ao município de Belo Horizonte e, também com funcionamento isolado, isto é, o CRC era um espaço único e o Programa atuava de modo desvinculado de outras ações ou projetos.

Cabe salientar que a perspectiva do Programa até então, pelo contexto da pasta onde estava contida – SEDESE -, era autônoma, ampla e generalizada. Assim, as várias ações e projetos desenvolvidos não tinham estabelecidos um foco ou uma temática delimitada ou mesmo orientada. Basicamente, visava à promoção dos direitos humanos na concepção indivisível e, assim, as demandas e públicos não passavam por qualquer determinação mais delineada em termos de política pública e suas implicações.

Após o decurso de tempo de conhecimento e de planejamento das ações e na visão racional e intersetorial de um modelo gerencial de Administração Pública, o Programa passou a integrar, a partir de 2005, a Superintendência de Prevenção à Criminalidade, na estrutura da Secretaria de Estado de Defesa Social.

A partir de uma nova concepção de segurança pública – segurança cidadã - foi estruturada a Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS) como um órgão agregador de instituições que trabalhassem a repressão e a prevenção de uma forma articulada, intersetorial e necessariamente, profissional, com arranjos e instrumentos gerenciais eficazes.

Assim, ganha o espaço necessário a Superintendência de Prevenção à Criminalidade como atuação inovadora e primordial na nova forma de se tratar a segurança pública.

A partir de então foram incorporados outros programas que trabalhassem a violência e criminalidade nas dimensões preventivas primárias, secundárias e terciárias, intervindo com ações gerais, indicadas e escolhidas, com direção ao público afeto ou áreas determinadas por estudos e pesquisas. Através de parcerias com institutos especializados foram pesquisadas e apontadas as áreas, os segmentos e outros elementos que apontavam a perspectiva de trabalho da Superintendência de Prevenção à Criminalidade.

É nesse contexto que se insere o Programa Mediação de Conflitos. A partir da definição de áreas e público-alvos baseados em estudos e pesquisas, metodologicamente garantidos para a sua realização, o Programa se estabelece como uma alternativa de resposta aos problemas da segurança pública.

Os objetivos, as concepções, a metodologia e as atividades do Programa têm o seu objeto melhor delimitado, sua área de atuação previamente definida e sua temática bem estabelecida, qual seja a prevenção social da criminalidade e da violência. A forma de gerenciamento do Programa também adota aspectos específicos, com a adesão aos mecanismos de controle de políticas públicas através do estabelecimento e acompanhamento de metas e resultados (Acordo de Resultados) além de monitoramento como Programa integrante do Projeto Estruturador do Estado de Minas Gerais.

Internamente, o Programa passa a ter uma coordenação estruturada com vistas ao planejamento, gestão, implementação, execução, monitoramento e avaliação em todas as suas etapas. Isso

implica em gerenciamento administrativo-financeiro, técnico-metodológico, teórico-científico, gerencial e diz respeito às suas articulações e interface de base local, municipal, estadual e nacional e seus desdobramentos e parcerias.

Observando as orientações e fundamentos da política, a diretriz era o trabalho integrado tanto entre os programas da Superintendência de Prevenção e, posteriormente, com os demais órgãos da Secretaria de Defesa Social, do Estado e de outras esferas governamentais, além dos agentes e instituições da sociedade civil.

Enfim, uma matriz foi traçada para subsidiar as ações de implantação e implementação dos Programas e, no caso da Superintendência de Prevenção à Criminalidade, definindo pela integração dos Programas em um espaço determinado; Núcleo de Prevenção à Criminalidade.

O Progama Mediação de Conflitos no Núcleo de Prevenção à Criminalidade

A Superintendência de Prevenção à Criminalidade, a partir do ano de 2005, redefiniu suas ações e criou os Núcleos de Prevenção à Criminalidade, o qual se constitui da integração dos quatro (4) programas, quais sejam; Programa de Controle de Homicídios - Fica Vivo!, Programa de Acompanhamento e Monitoramento de Penas Alternativas – CEAPA, Programa de Reintegração Social dos Egressos e Programa Mediação de Conflitos. Desse modo, iniciou-se a construção de uma nova metodologia que fosse integrada, participativa e ampliada, considerando as especificidades mas, sobretudo, a perspectiva preventiva de se tratar as questões sociais de violência e criminalidade.

Foram definidas então, além dos outros três (3) Núcleos anteriormente mencionados, a implantação de outros Núcleos em Belo Horizonte: Cabana do Pai Tomás, Morro das Pedras, Pedreira Prado Lopes, Alto Vera Cruz e Ribeiro de Abreu; cinco (5) Núcleos na Região Metropolitana: Santa Luzia, Contagem, Betim, Vespasiano e Ribeirão das Neves e mais cinco (5) Núcleos no Interior do Estado: Ipatinga, Governador Valadares, Montes Claros, Juiz de Fora e Uberlândia, sendo que, nos dois (2) últimos, não se implantou o Programa Mediação de Conflitos.

Assim, a Superintendência de Prevenção à Criminalidade tem empreendido várias atividades para implantação de tais Núcleos, o que está sendo feito gradativamente em conformidade com o planejamento definido.

Estrutura e organização do Programa Mediação de Conflitos

O Programa Mediação de Conflitos constitui-se em ações desenvolvidas pela Secretaria de Estado de Defesa Social através da Superintendência de Prevenção à Criminalidade. Este Programa visa empreender ações efetivas de articulação comunitária, a partir dos indivíduos, famílias e comunidade organizada, para prevenir conflitos potenciais e/ou concretos, evitando que estes sejam propulsores de ações violentas e delituosas entre pessoas. Também, propõe a articulação da comunidade para mobilização e atuação contra fatores contributivos ou determinantes para uma convivência de conflituosidades entre pessoas, famílias e comunidades. É o que denomina-se fatores de risco individuais, coletivos e comunitários.

Este Programa pauta suas ações através da identificação de situações de violações de direitos, restaurando-os e integrando as pessoas e comunidades na perspectiva de impedir novas violações. Trata-se da prestação de serviços que viabilizem o acesso à justiça na sua melhor forma, isto é, na interlocução entre as partes envolvidas para que os mesmos construam as soluções para seus conflitos de forma democrática, colaborativa e dialógica. Cabe ressaltar aqui que não se trata de um serviço paralelo ao Poder Judiciário mas, sobretudo, nas frentes de atuação que podem ser integradas ao

sistema judiciário tradicional mas que representam uma nova orientação na percepção, manejo e administração de conflitos convergentes para um processo baseado em uma cultura pedagógica para convivência social harmônica.

A idealização do Programa Mediação de Conflitos partiu da constatação de que se faz necessária uma revisão das formas de atuação do Estado em relação às questões da exclusão social, da violência e do exercício da cidadania em comunidades marcadas pelo acesso precário aos serviços sociais básicos e por violações recorrentes aos direitos fundamentais. Daí a proposta de utilização do processo extrajudicial de solução de conflitos através da "Mediação", entendida como um procedimento que visa à tomada de consciência e ao engajamento das pessoas e organizações na busca de soluções criativas e imediatas para os seus problemas.

O projeto sustenta-se na assunção de uma nova cultura - da democracia cotidiana pela qual o sujeito de direito qualifica-se como cidadão - funda-se na problematização da questão do acesso à justiça e às políticas públicas, ou melhor, na possibilidade de participação ativa da própria comunidade na solução de grande parte de seus problemas e conflitos.

Uma concepção essencial que fundamenta o Programa Mediação de Conflitos é a compreensão de que a prevenção social deve ter a comunidade como foco e que o crime não é o único fator resultante ou gerador de violência e criminalidade, ou seja, está relacionado a outras formas de "desvantagens sociais", principalmente nas comunidades onde há altas taxas de crime, o que evidencia uma variedade de fatores e condições interconectadas.

Assim, o Programa Mediação de Conflitos implementa várias ações e projetos, partindo da compreensão de mediação, como uma nova orientação e uma nova perspectiva no tratamento de situações conflituosas, sobretudo a partir de uma perspectiva de diálogo, de intercompreensão, de autonomia e de participação dos próprios envolvidos na busca das soluções pacíficas de conflitos. Também, compreende-se conflito não somente como brigas, litígios e confrontos interpessoais mas também como desvantagens sociais de determinada parcela da população que não dispõe de condições de acessibilidade aos serviços públicos e aos bens, equipamentos e demais espaços e condições dignas de infra-estrutura social para convivência humana em comunidade. Daí, a compreensão individual, coletiva e comunitária de conflitos com diversidade de causas e conseqüências adjacentes, tais como carências em educação, saúde, emprego e renda, moradia, esporte, lazer, cultura, meio ambiente, dentre outras.

Para execução de ações e projetos o Programa conta com equipes de profissionais de formação diversificada nas áreas de Ciências Sociais e Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, especialmente, Direito, Psicologia e Serviço Social. Para garantia da efetividade e eficácia de suas ações, o Programa investe no desenvolvimento técnico-metodológico das equipes de trabalho proporcionando espaços periódicos e sistemáticos de capacitação, habilitação e qualificação em temas aplicados às exigências cotidianas dos locais de atuação. Investidos dos princípios, fundamentos, métodos, recursos e procedimentos, o Programa conforma uma metodologia orientada para composição de conflitos individuais, coletivos e comunitários visando prevenir situações concretas e/ou potenciais de violência e criminalidade, com fomento à cultura pedagógica de convivência em situações de conflitos.

O Programa Mediação de Conflitos se estrutura em quatro (4) eixos gerenciais para melhor administração e implementação de suas ações e projetos. Desta forma, organiza-se em (1) Mediação Atendimento, (2) Mediação Comunitária, (3) Ações e Projetos Temáticos Locais e (4) Projetos Institucionais.

A seguir, expomos, brevemente, sobre cada eixo, lembrando que o artigo seguinte detalha, pormenorizadamente, os fundamentos, princípios,

objetivos, condicionantes e procedimentos técnicos, metodológicos e gerenciais sobre os quais o Programa Mediação de Conflitos se estrutura.

1. Mediação Atendimento

A Mediação Atendimento pode ter como objeto um conflito envolvendo mais de uma pessoa, no seu sentido estrito, ou mais amplo, quando se dá dentro de uma orientação sobre acesso a serviços ou direitos. Compreende duas espécies: a orientação e a mediação.

Para ser entendida como uma ou como outra, assim que a demanda chega ao Núcleo, a equipe se dispõe a compreendê-la de forma efetivamente interdisciplinar, baseando-se o relato inicial. Após a integral compreensão da demanda, sendo o caso, a equipe adotará o procedimento de orientação para o demandante, o que pode ocorrer naquele mesmo atendimento ou posteriormente, num retorno agendado. Sendo necessário, o Núcleo deve encaminhá-la a algum órgão ou entidade para o efetivo exercício do direito almejado ou o acesso aos serviços procurados. Ressalta-se que através de uma escuta qualificada, muitas vezes a orientação se converte em um processo de mediação, dada a natureza e complexidade de questões que circundam a demanda de orientação trazida.

Já a demanda entendida como mediação, é processada utilizando-se uma metodologia que conduz as partes envolvidas a uma solução possível para a demanda de mediação apresentada. Para tanto, através do diálogo, é aberto um espaço para a participação e construção de solução do conflito pelos próprios envolvidos, mediados pela equipe.

2. Mediação Comunitária

A Mediação Comunitária, segundo eixo do Programa Mediação de Conflitos, atua diretamente interligado a questões e/ou demandas coletivas e comunitárias que envolvem as comunidades locais atendidas pelos Núcleo de Prevenção à Criminalidade e tem por princípio a criação de mecanismos que viabilizem o acesso aos direitos fundamentais e o faz através de três pilares interdependentes e transversais, com base no processo de organização, mobilização e articulação comunitária:

Organização comunitária: através do Diagnóstico Organizacional Comunitário, pretende-se mapear, integrar e fomentar o trabalho em redes sociais, ao identificar as lideranças, grupos organizados e demais agentes engajados na resolução dos conflitos locais, e permitir um conhecimento legítimo sobre as realidades das comunidades, incrementando o Capital Social e a Rede Local.

Coletivização de demandas: com o intuito de se tratar/trabalhar as demandas na perspetiva coletiva, articula-se com o eixo Mediação Atendimento de duas (2) formas principais: a) quando há recorrência de casos individuais relacionados a um mesmo fator de risco, o que os tornam passíveis de serem coletivizáveis, e b) quando uma demanda individual é percebida em sua complexidade dentro de um âmbito comunitário, configurando-se como uma demanda coletiva comunitária.

Mediação coletiva comunitária: seguindo a mesma lógica do eixo Mediação Atendimento, lida com conflitos complexos e coletivos. Para tal, compreende a demanda de forma interdisciplinar, trabalha as relações dentro do grupo demandante, proporciona a discussão inclusive com órgãos públicos e cria espaços de diálogo onde as estratégias de soluções possam surgir, na perspectiva de tornar possível o acesso aos direitos fundamentais pleiteados.

3. Ações e Projetos Temáticos Locais

Este terceiro eixo do Programa Mediação de Conflitos, é indicativo das práticas vivenciadas nas frentes da Mediação Atendimento e Mediação Co-

munitária que proporciona a geração de informações produzidas e sistematizadas a partir das Fichas de Atendimento e dos Diagnósticos Comunitários. Estes instrumentos apontam temáticas que permitem visualizar as principais carências e os possíveis encaminhamentos para composição dos conflitos apontados. Estas carências (fatores de risco), por sua vez, apontam as propostas e possibilidades de implementação das políticas públicas com o investimentos em ações e projetos, produzindo respostas (fatores de proteção) aos conflitos identificados, a partir do Programa Mediação de Conflitos, juntamente com a comunidade e toda a Rede de Proteção Local.

Atua-se com os mecanismos estruturantes da Política de Prevenção Social da Violência e Criminalidade, sobretudo integrando os outros Programas componentes da SPEC(Programa Fica Vivo!, Programa CEAPA, Programa Reintegração Social do Egresso e Programa de Proteção ao Adolescente Ameaçado de Morte), e utilizando os mecanismos próprios da Superintendência de Prevenção à Violência e Criminalidade, notadamente, os Seminários Municipais e Locais, os Cursos de Gestores Locais, os Planos Locais de Prevenção e Fóruns Comunitários integrados. Esse arranjo permite a implementação de atividades e projetos integrados, especialmente articulados com os equipamentos locais e municipais, além dos agentes e lideranças, atuando sobre as temáticas prioritárias identificadas pelas comunidades, tais como ações nas escolas, com as famílias, com grupos organizados e fomentando ações de apoio à geração de emprego e renda, opções de lazer, esporte e cultura, requalificação de espaços urbanos, ações contra violência intrafamiliar agregando valor às ações desenvolvidas pelos outros eixos de atuação.

Alguns exemplos de Projetos Temáticos Locais/Comunitários desenvolvidos pelo Programa Mediação de Conflitos nessa compreensão multifatorial (modelo ecológico) da violência e criminalidade que articula fatores de risco comunitários e apresenta fatores de proteção como intervenções gerais, indicadas ou escolhidas como respostas das políticas públicas de prevenção social.

4. Projetos Institucionais

Por último, o eixo dos Projetos Institucionais, que são atividades realizadas pelo Programa Mediação de Conflitos na perspectiva intersetorial, ou seja, de necessária parceria com os órgãos, instituições e serviços que compõem o Sistema Estadual de Defesa Social para maior eficácia e eficiência das ações e conseqüentes resultados. Institui-se, portanto, nesta perspectiva, o Projeto Polícia e Comunidade que se organiza a partir de parcerias e projetos articulados com a Polícia Civil e Polícia Militar do Estado de Minas Gerais, além das interfaces com demais estruturas. Destacam-se desse Projeto Polícia e Comunidade as seguintes frentes de atuação:

a) Na parceria com a Polícia Militar do Estado de Minas Gerais destacamos as ações conjuntas envolvendo o Núcleo de Prevenção à Criminalidade, as lideranças e agentes locais e o GEPAR (Grupo Especializado de Patrulhamento em Áreas de Risco – Polícia Militar) cujo objetivo é o trabalho integrado de repressão qualificada e proteção social e situacional da violência e criminalidade.

Assim, são realizados Encontros Locais para discussões de interesse comunitário, Capacitações Conjuntas para qualificar a atuação dos Programas nas comunidades bem como produzir "Cartilha Polícia e Comunidade", Premiação por "Melhores Práticas" de atuação envolvendo a comunidade, o GEPAR e o Núcleo de Prevenção à Criminalidade, além de outras iniciativas de mobilização e organização comunitária.

b) O "Projeto MEDIAR" é oriundo de uma parceria envolvendo o Programa Mediação de Conflitos e a Polícia Civil do Estado de Minas Gerais que tem como objetivo desenvolver a metodologia de mediação nas Delegacias. Esta parceria iniciou-se por movimentação da Delegacia Seccional Leste

em meados do ano de 2006 e pretendia evoluir no tratamento dado pela Polícia Judiciária aos conflitos encaminhados pela Polícia Militar e também espontâneas. Também, considerava a possibilidade de redução de demandas que seriam encaminhadas ao Poder Judiciário.

Assim, disponibilizou-se uma dupla de policiais para serem capacitados e acompanhados pelo Programa Mediação de Conflitos para executar a metodologia de atendimento em mediação no espaço das Delegacias. Com isso, esta dupla de policiais passou a participar de todos os momentos de capacitação, qualificação e desenvolvimento técnico-metodológico, junto às outras equipes que atuam nos Núcleos de Prevenção à Criminalidade, assim como tinha o trabalho supervisionado pela Coordenação do Programa nos espaços a isso destinados.

Este projeto tem apontado uma redução superior à 50 % de TCO (Termo Circunstanciado de Ocorrência), ou seja, diminuição de ações levadas ao Poder Judiciário bem como composição de conflitos pelas próprias partes envolvidas em uma instância formal, como são as Delegacias de Polícia. Com isso, a parceria foi ampliada e esta experiência na Delegacia Seccional Leste está sendo referência para expansão para outras Delegacias de Polícia no Estado de Minas Gerais.

Além disso, estão sendo empreendidas diversas ações e projetos que abrangem todos os Núcleos de Prevenção à Criminalidade e que apontam respostas aos fatores de risco comunitários, como por exemplo, os projetos de combate à violência intrafamiliar e comunitária desenvolvidos em parcerias com organizações governamentais e não governamentais.

Locais onde atua o Programa de Mediação de Conflitos

- Belo Horizonte

Taquaril/Alto Vera Cruz
R. Antão Gonçalves, 360, Taquaril
(31) 3483-2366 / 2364

Barreiro
Rua A, nº 10, Conjunto Esperança
(31) 3381-5557 / 3381-5712

Cabana do Pai Tomás
R. São Geraldo, nº 110, Cabana do Pai Tomás
(31) 3386-1227

Conjunto Jardim Felicidade
R. dos Curumins, nº 10, Conj. Felicidade
(31) 3445-8058

Morro das Pedras e Ventosa
R. Cachoeira de Minas, nº 434, Morro das Pedras
(31) 3297- 7290

Pedreira Prado Lopes
Rua Araribá, nº 235, São Cristóvão
(31) 3422- 5567

Ribeiro de Abreu
R. Feira de Santana, nº 12, Ribeiro de Abreu
(31) 3435-9583

- Região Metropolitana

Betim
Rua Araçá, nº 31, Jardim Teresópolis
(31) 3591-7422

Contagem
Rua VL 06, nº 1880, Nova Contagem
(31) 3392- 8039

Ribeirão das Neves – Rosaneves
Rua das Adálias, nº 62, Rosaneves

(031) 3625-8928 / 3625-9317

Ribeirão das Neves - Veneza
Rua Helena Sapori Faluba, nº 831, Veneza
(31) 3626-3078 / 3626-3176

Sabará
Rua Minas Novas, nº 235 A, Nossa Senhora Fátima
(31) 3672-2221

Santa Luzia
Rua Estefânia Sales Sotero, nº 155, Palmital
(31) 3635-6831

Vespasiano
Av. Existente, nº 1447, Morro Alto
(31) 3621- 1191 / 3621-2516

- Interior

Ipatinga – Região Betânia
Rua Ponte Nova, nº 86, 4º andar, Centro
(31) 3829-8493 / 3827-7251

Governador Valadares - Turmalina
Rua Prudente de Morais, nº 79, Centro
(33) 3273-3261 / 3272-5095

Montes Claros – Grande Santos Reis
Rua Correia Machado, nº 865, Centro
(38) 3222-9680

Uberaba
Rua Major Eustáquio, n.º 247 – Centro -
(34) 3321-9925 / 3314-8751

Cabe salientar que, diante do dinamismo exigido das políticas publicas, sobretudo na temática segurança pública e defesa social, em fases posteriores de implementação das políticas de prevenção, há projeções para implantação de novos Núcleos de Prevenção à Criminalidade em outros municípios bem como de expansão de atividades em Núcleos que já contam com os Programas, observando as informações, pesquisas e estudos de acompanhamento e monitoramento do fenômeno da violência e criminalidade.

Registro de alguns resultados

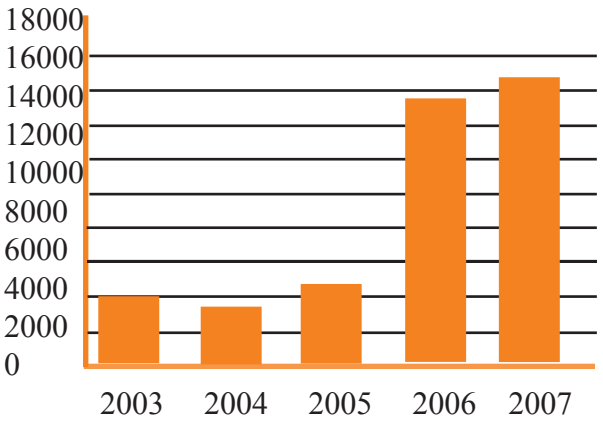
O gráfico anexo ilustra a evolução dos atendimentos prestados pelo Programa Mediação de Conflitos desde a instituição do Plano Estadual de Segurança Pública e também da inserção do Programa no contexto da Defesa Social. Vê-se considerável ampliação de atendimentos e abrangência de pessoas e comunidades, que com apenas dois (2) meses – novembro/05 e dezembro/05, quando o Programa passou a atuar em treze (13) núcleos, tendo em vista que inicialmente eram apenas três (3) unidades.

Em 2006, já atuando em dezessete (17) Núcleos, além de prestar aproximadamente 16.000 atendimentos o Programa inseriu mais de 5.000 pessoas nas várias atividades do Núcleo atingindo outros agentes das famílias e comunidades, implementando ações de articulação e mobilização comunitária convergentes para a prevenção e também com o desenvolvimento de ações e projetos temáticos comunitários.

Dados anuais de atendimento

Ano	*Atendimentos*
2003	3683
2004	3368
2005	4079
2006	15670
2007	17000

Grafico Evolução Atendimentos 2003/2006



Fonte: Relatórios de Atividades/Fichas de Atendimentos mensais – Coordenação Programa Mediação de Conflitos

Outros resultados alcançados pelo Programa Mediação de Conflitos que podem ser registrados dizem respeito aos projetos de intervenção para enfrentamento dos fatores de risco identificados nas comunidades. Articulado aos conteúdos de prevenção social à violência e criminalidade, fatores de risco são aqueles compreendidos como ocorrências anteriores ao cometimento de condutas desviantes e que estão associadas ao aumento da probabilidade de concretização destas condutas. Trata-se da oportunização de condições com as quais se deparam as pessoas e que poderão levar tais pessoas a colocarem-se, potencial e/ou concretamente, em condições de cometer violações ou ilegalidades.

Insistindo na perspectiva do modelo ecológico de prevenção à violência e criminalidade, reiteramos a necessidade de intervir nas situações anteriores ao cometimento de violência e criminalidade e destacamos fatores como a falta de cumprimento dos preceitos legais ou mesmo a inexistência de legislação aplicada, o que favorece a criminalidade; a disponibilidade e acesso às drogas e dificuldades de atuação junto ao tráfico organizado; os fatores econômicos; os fatores comunitários que desagregam a vida social das pessoas; os fatores familiares como perda dos vínculos, os conflitos geracionais, a falta de diálogo; problemas escolares; problemas e questões comportamentais individuais e de grupo, dentre muitos outros.

Para intervir nessa realidade fazem-se necessários o desenvolvimento de processos participativos e colaborativos que identifiquem e promovam atividades protetoras de cunhos físico, psíquico e social que reduzam a vulnerabilidade e/ou aumentem a resistência individual, coletiva e comunitária face aos riscos. Estes são os fatores de proteção.

Como respostas, apresentamos abaixo algumas iniciativas desenvolvidas pelo Programa Mediação de Conflitos em alguns locais onde está implantado. Tratam-se de projetos executados e outros ainda em execução que foram construídos pelas equipes técnicas articulando a comunidade e demais parceiros locais e municipais, sendo que as temáticas foram extraídas dos instrumentos utilizados pela Superintendência de Prevenção à Criminalidade, como os Planos Locais, Diagnósticos e Perfis de Atendimentos.

Núcleo	Projeto	Fatores de Risco	Fatores de Proteção
Pedreira Prado Lopes	Projeto Midiação	carência de informações desmobilização comunitária percepção de desvalorização dos moradores baixa estima coletiva preconceito com moradores	Apoio e fortalecimento do jornal local, Fala Pedreira criação de uma assessoria de imprensa neste jornal, a fim de proporcionar mudanças positivas da imagem da PPL e de seus moradores, promover a união e integração da comunidade

Núcleo	Projeto	Fatores de Risco	Fatores de Proteção
Ribeiro de Abreu	Bolívar de Todos	violência entre alunos e entre estes e professores desmobilização comunitária dos jovens desvalorização/depredação dos equipamentos públicos (escolas)	Fortalecer e valorizar a Escola Estadual Bolivar Tinoco Mineiro Fomentar a prática da metodologia de mediação no contexto escolar
Conjunto Jardim Felicidade	Projeto Colcha de Retalhos	comprometimento de saúde (mental) de mulheres da comunidade; carência de especialidades médicas nos Postos de Saúde desmobilização para assuntos comunitários	Proporcionar às mulheres do bairro Jardim Felicidade, um espaço de reflexão e troca de experiências sobre as relações familiares, sociais e culturais Fomentar práticas de discussão coletiva e comunitária de problemas locais comuns
Taquaril/Alto Vera Cruz	Sexualidade e Mediação	carências de informações sobre planejamento familiar, sexualidade, DST/AIDS carência de informações sobre direitos fundamentais das crianças e adolescentes, abandono material e psicossocial de crianças e adolescentes pelos pais	realizar intervenção psicossocial e educativa visando influir na com membros de famílias intervir nas escolas para fomentar discussões temáticas com jovens
Cabana	Jovens Mediadores	violência entre alunos e entre estes e professores	Sensibilizar jovens estudantes de 5ª à 7ª contra violência Fomentar a prática da metodologia de mediação no contexto escolar
Morro das Pedras	Fala Bem Morro!	carência de espaços comunitários d estudo, lazer e cultura percepção de desvalorização dos moradores baixa estima coletiva preconceito com moradores	Promover a integração e o fortalecimento da identidade social dos moradores do Aglomerado Morro das Pedras através da leitura e do acesso à cultura e capacitar interessados a ingressarem no ensino superior.
Vila CEMIG/Barreiro	Oficinas Previdenciárias	carência de informações sobre direitos trabalhistas e previdênciários	-Projeto de intervenção de modo coletivo através de oficinas de capacitação em direitos previdenciários.

Núcleo	Projeto	Fatores de Risco	Fatores de Proteção
Ribeirão das Neves – Rosaneves	Projeto Girassol	- carência de espaços comunitários de estudo, lazer e cultura - carência de condições de acesso ao mercado de trabalho para emprego e/ou geração de renda	- Promover a criação de um centro comunitário que integre e desenvolva ações culturais, esportivas e recreativas para as famílias desta comunidade, fomentando a rede social local através de parcerias (instituições/comunidade).
	Projeto Costurando Sonhos	- carência de condições de acesso ao mercado de trabalho para emprego e/ou geração de renda	- Promover um núcleo de geração de renda no bairro, visando à inserção das mulheres deste no trabalho por meio da economia solidária popular através de capacitações.
Ribeirão das Neves - Veneza	Temperando Vidas	- carência de condições de acesso ao mercado de trabalho para emprego e/ou geração de renda	Oferecer um curso profissionalizante e de qualificação e formação do grupo de mulheres para discussões de gênero, tais como violência doméstica e sexual, pensão, auto estima, sexualidade, entre outros.
	Requalificação de Biblioteca Comunitária	- carência de espaços comunitários d estudo, lazer e cultura	Contribuir para redução dos fatores de risco através de um espaço que possibilitará a ocupação do tempo ocioso pelos moradores, contribuindo para formação pessoal, sócio educativa, profissional e cultural.
Santa Luzia - Palmital	Mulheres Criativas	- carência de condições de acesso ao mercado de trabalho para emprego e/ou geração de renda	contribuir na superação de um dos problemas mais graves que é a ausência de trabalho que gere renda, tendo como uma das conseqüências, a realidade da fome, presente nas estruturas familiares do Aglomerado Palmital
	Capacitação em serviços domésticos e gerais	- carência de condições de acesso ao mercado de trabalho para em	Capacitar mulheres para geração de renda e trabalho de modo

Núcleo	Projeto	Fatores de Risco	Fatores de Proteção
		prego e/ou geração de renda	coletivo promovendo também trabalho terapêutico a partir do grupo.
Contagem - Nova Contagem/	Projeto Crê-Ser: Mediação e Cidadania	violência entre alunos desmobilização comunitária dos jovens - desvalorização/depredação dos equipamentos públicos (escolas)	Reduzir o índice de violência na escola da região de Nova Contagem por meio da técnica de mediação de conflitos
	Projeto Padaria Escola	- carência de condições de acesso ao mercado de trabalho para emprego e/ou geração de renda	Potencializar ações de fomento da auto-sustentabilidade e geração de renda (técnica de panificação)
Vespasiano - Morro Alto	Projeto de Inclusão Digital	- carência de condições de acesso ao mercado de trabalho para emprego e/ou geração de renda	Capacitar a população acerca de noções de informática e mercado de trabalho para inserção social
	Fórum de Direitos	- carência de informações sobre direitos fundamentais individuais e coletivos - carência para acesso ao Poder Judiciário	Capacitar a população acerca dos seus direitos fundamentais, fortalecendo a cidadania através de palestras, oficinas.
Governador Valadares Turmalina	Projeto Cozinha Comunitária Nossa Senhora do Carmo	- carência de condições de acesso ao mercado de trabalho para emprego e/ou geração de renda	Qualificar em culinária e economia doméstica mulheres que não têm nenhuma ocupação e que são impossibilitadas de exercer atividade laboral
	Capacitação de Associações	- carência de informações - desmobilização comunitária	Capacitar membros de associações locais para conformação de rede de proteção social local.
	Crê-sendo no Protagonismo Social	- desmobilização comunitária - percepção de desvalorização dos moradores	criar espaços para agregação de líderes e agentes comunitários na busca de soluções de problemas comunitários
	Agente Parceiro da Mediação	- carência de informações - desmobilização comunitária	Formação de agentes multiplicadores locais em mediação para

Núcleo	Projeto	Fatores de Risco	Fatores de Proteção
			formatar rede local de proteção social.
Ipatinga - Betânia	Vivendo a Melhor Idade	carência de informações desmobilização nos assuntos da comunidade percepção de desvalorização dos moradores baixa estima coletiva do segmento idoso	Projeto de inserção do público idoso nas ações comunitárias
	Cai na real, PAI!	carência de informações violência intrafamiliar gravidez precoce	Projeto de atuação com jovens e familiares no tocante aos direitos e organização familiar
	Reencontrando a família	violência intrafamiliar gravidez precoce ausência de planejamento familiar	Projeto de resgate de vínculos familiares com públicos do núcleo conforme a demanda referente à violência intrafamiliar.
Montes Claros – Grande Santos Reis	Projeto Social Viva a Vida	carência de informações violência intrafamiliar gravidez precoce violência entre alunos e com professores	- promover o acesso do conhecimento dos direitos (de família, previdenciário, trabalhista, constitucionais, do adolescente) à comunidade, da renda.

Além destes projetos, existem iniciativas que se apóiam na intersetorialidade, sobretudo na própria Superintendência de Prevenção à Criminalidade, consistentes na instituição de projetos e ações articulando temas comuns aos Programas.

Conclusão

A tentativa de encerramento dessa comunicação somente se justifica para alertar que este texto tinha o objetivo geral de informar sobre todos os precedentes importantes para construção, sempre em andamento, do Programa Mediação de Conflitos, no cenário de uma política pública de Estado.

Esta advertência se dá pelo reconhecimento do dinamismo e articulação que exige uma política pública desse porte. Dentre os objetivos específicos deste registro destacamos a publicização das ações do Programa Mediação de Conflitos, o fomento à valoração e legitimação da participação popular na construção das mudanças para a segurança pública

e defesa social, a divulgação de iniciativas e práticas positivas de articulação comunitária, a validação e divulgação dos resultados alcançados pelas ações do Programa bem como a contribuição para o amadurecimento e reconhecimento da prevenção social à violência e criminalidade como fundamento fático e teórico essencial na consecução de uma efetiva segurança cidadã.

A expectativa é que toda esta experiência seja logo modificada e enriquecida, inscrevendo novas conquistas e novos paradigmas no tratamento de questões relacionadas à segurança pública e defesa social, avançando, inclusive, na formatação de novos modelos e arranjos inovadores que sirvam como referência para outros locais. E um novo texto surgirá. ◆

Braulio de Magalhães Santos

Advogado. Especialista em Direitos Humanos. Mestre em Gestão de Cidades. Coordenador do Programa Mediação de Conflitos/Superintendência de Prevenção à Criminalidade/Secretaria de Estado de Defesa Social.

Mediação de Conflitos: um instrumento possível na resolução pacífica de conflitos

A proposta de uso do procedimento de mediação tem se expandido nos últimos anos no país. Com o projeto de lei de 2003 para instituição do procedimento como mecanismo para processual, ampliam-se as perspectivas de difusão e crescimento deste meio extrajudicial de resolução de conflitos. Sob outro enfoque, a mediação tem se apresentado não apenas como um método de resolução de conflitos pontuais, mas, para além disso, uma forma de efetivação da democracia e de busca pela paz social. Este artigo visa abranger tais aspectos da mediação e como ela pode ser eficaz instrumento de qualificação e modernização também das polícias brasileiras.

A idéia de um projeto para atender as demandas referentes ao relacionamento entre polícia e comunidade nasce no Programa Mediação de Conflitos por iniciativa dos próprios participantes desta relação. Em atendimentos sociais de mediação e orientação direcionados pelas equipes do programa, são recorrentes as queixas relativas à atuação policial em aglomerados urbanos desorganizados. A forma, muitas vezes, desproporcionalmente agressiva, ilegítima, ou até mesmo ilegal de ação policial em tais regiões levou alguns membros das comunidades a buscar nos núcleos de prevenção à criminalidade, onde funcionam os serviços do programa, um local de referência contra tais ações.

A proposta de denúncia sempre era levantada, e os atendidos sempre orientados sobre quais os meios administrativos e legais contra tais abusos. Por outro lado, em momentos de interação do núcleo com as polícias locais, dentro da parceria institucional, os policiais revelavam que também sofrem por preconceitos e resistências por parte dos membros das comunidades. Entretanto, o diálogo, até então, não havia sido levantado de forma efetiva e institucional como uma opção de tratamento dos conflitos, apesar de ser instrumento básico de ação do programa.

A concepção de polícia tradicional é um dos fatores que dificultam a efetivação de uma relação dialógica com a comunidade. O modelo do policial "corajoso", caracterizado pelo uso da força desproporcional e ilegítima, ainda vigora fortemente na instituição. Ainda há resquícios de tempos em que não era aplicado o contraditório ou a ampla defesa. A concepção errônea de que a ação policial é um fim em si e de que poderes são conferidos a ele para a "resolução" final do conflito é real em nossa sociedade. Ainda não se compreende realmente que a ação policial é apenas o início de uma persecução criminal, como no caso de uma prisão, por exemplo, em que se dará andamento a um inquérito e eventualmente a um processo judicial. A cultura da ação e reação pelo uso da força cria, portanto, uma barreira entre polícia e comunidade.

Os últimos fatos no que tange à segurança pública no Brasil têm reforçado reivindicações por uma política de endurecimento da repressão, especialmente com relação aos crimes violentos. A idéia da tolerância zero, em lugar de uma política madura e que leve em conta o contexto sistêmico desses conflitos e da segurança pública, tem se fortalecido. Exemplos disso são iniciativas para projetos de lei como o de redução da maioridade penal e políticas de endurecimento, como a proposta de atuação do exército nas favelas.

Dentro de uma Política de Prevenção à Criminalidade, o programa Mediação, bem como o Projeto Polícia e Comunidade, visam à reflexão a respeito de tais ações de endurecimento, se elas seriam realmente eficientes, dado o contexto complexo em que se inserem as causas da criminalidade e da violência. A nova concepção defendida pelo projeto busca fomentar o equilíbrio entre ações de repressão e de prevenção, de forma que a mediação seja mais uma opção de instrumento de controle social e de pacificação. O objetivo não se encontra no impedimento do uso da força, mas que este seja feito de forma moderada e refletida em conjunto com a comunidade.

Como colocado anteriormente, a mediação caracteriza-se não apenas como um procedimento de resolução de conflitos, mas especialmente como um método de minimização de exclusões, segmentações sociais e conseqüentemente de violências. Para isso, a mediação busca um olhar sistêmico do problema. As equipes do programa, além de serem interdisciplinares, devem exercitar também sua multiparcialidade e sua visão solidária das responsabilidades sociais e políticas, já que o conflito não surge a partir de uma única causa, mas de um conjunto do que chamamos de fatores de risco social e material. Entendemos, assim, que os conflitos e distanciamentos entre cidadãos e policiais são fatores que podem acarretar violência, ao invés de fomentar o exercício saudável do mandato policial e da participação social.

> *"Sua posição (do facilitador da conversação), marcada pela ênfase polivocal promovida pelo construcionismo, não é a simples neutralidade, mas da multiparcialidade, a qual considera e trabalha com todas as visões presentes no sistema simultaneamente. Assim, suas próprias concepções, vieses e julgamentos também participam do sistema" (RASERA e JAPUR, 2004. p. 436).*

Tendo em vista a responsabilidade do programa ao se deparar com a demanda explícita de trabalhar conflitos e embates entre a instituição

policial, seus representantes e os cidadãos de aglomerados urbanos, nasce o Projeto Polícia e Comunidade como instrumento inovador para se pensar formas de diálogo produtivo e transformador da questão.

O projeto tem alguns objetivos que perpassam a metodologia de mediação, buscando como alvo o fomento à subjetividade, à cidadania e à emancipação dos indivíduos e dos grupos sociais. O primeiro objetivo do projeto é promover espaços de articulação entre polícia e comunidade, co-mo reuniões locais entre líderes comunitários e poli-ciais do GEPAR (Grupamento Especializado em Policiamento em Áreas de Risco), para que possa ser criada e fortalecida a confiança e, assim, otimizado o diálogo. Esses momentos de diálogo se dão localmente em espaços comunitários, em que se visa ao máximo um ambiente receptivo, de não confronto direto e violento, mas esclarecedor e propositivo. As reuniões se dão sob a condução da metodologia de mediação, pela iniciativa integrada dos núcleos de prevenção, especialmente dos programas Mediação de Conflitos e Fica Vivo!.

As discussões até hoje realizadas, em sua maioria, tiveram como pano de fundo o sentimento de medo que a população tem em relação à polícia. A imagem do policial repressor foi identificada como resquícios de uma questão histórica, datada da época da ditadura militar no Brasil, quando a polícia exercia um poder extremamente repressivo e violento sobre a população. Atualmente, porém, verificou-se, pela fala dos cidadãos, que a atuação agressiva de alguns policiais ainda obedece a esse padrão. Muitos dos participantes relataram experiências de violência, que contribuem para reforçar o medo, o que justifica a distância ainda muito grande entre polícia e comunidade.

A comunidade e os policiais entendem que a questão é complexa e que tem origem no fortalecimento de uma cultura agressiva de nossa sociedade, em que se insere o policial, contribuindo também para sua postura violenta.

Vários foram os relatos de cidadãos que não se relacionam com policiais por medo de serem taxados como "X9" (pessoas da comunidade que denunciam criminosos para a policia). Em razão disso, tais pessoas sofrem constantes represálias, especialmente por parte do sistema do tráfico de drogas). As pessoas que têm mais contato com a polícia ficam marcadas na comunidade, principalmente por quem está envolvido com o tráfico. Isso acaba impossibilitando o contato da polícia com a comunidade e gera um duplo medo: medo do tráfico e o medo da polícia agressiva.

A abordagem policial foi um dos temas de maior discussão nos grupos de debate. O sentimento de incômodo e de insulto frente a uma abordagem foi relatado de forma freqüente. Ser uma pessoa "de bem" e, ainda assim, ser alvo de uma abordagem é motivo de insulto para a maioria dos cidadãos. Os policiais utilizaram então meios de esclarecimento e convencimento para explicar a responsabilidade que têm na abordagem e que esta não significa que o abordado é um infrator, mas que a atenção da polícia deve ser constante e imparcial. Falou-se sobre a diferença entre atitude suspeita e elemento suspeito. Segundo as equipes, uma pessoa deveria ser abordada porque está em atitude suspeita e não por ser um elemento suspeito (porque apresentam determinadas características físicas que representariam um "bandido").

Os policiais destacaram também a importância da energia e do tom imperativo para a segurança do policial e do abordado, desde que não sejam abusivos e desrespeitosos. A paciência e a colaboração do abordado no momento do procedimento contribuem para a segurança, uma vez que movimentos bruscos e desobediência às ordens do policial podem acarretar resultados trágicos.

Os representantes comunitários falaram do despreparo dos policiais e da falta de sensibilidade e de moderação no uso da força. Policiais "estressados" e desgastados pela rotina frenética, e que continuam trabalhando nas ruas, acabam por acarretar situações de violência. Os próprios policiais ressaltaram o dever deles de respeito à dignidade humana e que este conceito se vincula ao respeito aos procedimentos legais e legítimos. A maioria das comunidades afirmou que, no passado, a polícia era mais violenta e que atualmente ela passa por uma mudança positiva.

Outra questão discutida pelos grupos foi o preconceito. Ficou claro, pelas discussões, que o preconceito é mútuo, tanto policiais quanto membros das comunidades apresentam estereótipos pré-formados em relação ao outro. Os policiais, por exemplo, abordam com mais freqüência jovens negros que se vestem com estilo "hip hop" e que têm cabelos pintados. Por outro lado, eles também chamaram a atenção para o fato de que muitas vezes a imagem do policial é generalizada como violenta em razão da irresponsabilidade de alguns profissionais.

Um policial deu seu depoimento sobre a dificuldade da sociedade em aceitá-los e contou que, quando iniciou a carreira, muitos amigos se afastaram dele. Os policiais contaram sobre agressões verbais que sofrem por parte da comunidade. Eles mencionaram que também passam pela dificuldade de serem vistos como seres humanos normais, que sentem medo, que são pressionados, que têm famílias, etc.

Outros objetivos do Projeto Polícia e Comunidade são: incentivar a mobilização e a participação comunitária na segurança pública local; responsabilizar a comunidade por tal segurança; orientar no encaminhamento dos casos pontuais de violência ou abuso policial para os canais de denúncia ou órgãos competentes; responsabilizar os policiais pela boa aplicação dos procedimentos legais de ações frente à população, como a abordagem policial; incentivar e promover a formação de mediadores dentre policiais e líderes comunitários.

Em relação a este último objetivo, ao analisarmos o trabalho rotineiro das polícias, especialmente do GEPAR, na grande Belo Horizonte, e ao coletarmos depoimentos desses policiais no seu dia a dia, constatamos que eles se deparam freqüentemente com casos típicos de mediação, o que os torna importantes potenciais mediadores nessas comunidades. Estudos demonstram que aproximadamente 70% das intervenções policiais não são na área de repressão, mas sim de prevenção, caracterizando-se pela resolução de pequenos conflitos que não se constituem em infração penal. Infelizmente, porém, a tendência da polícia tradicional é criminalizar a conduta, criando estigmas e preconceitos. Por isso, o programa tem como uma de suas metas a realização de capacitações para policiais e representantes comunitários para que o conhecimento e a cultura de mediação sejam multiplicados e esta seja mais um instrumento de resolução pacífica de conflitos à disposição dos profissionais e agentes comunitários.

A atuação de policiais como mediadores pode causar, em um primeiro momento, certa resistência, em razão de sua imagem intimidatória, tendo em vista, o receio de se privar os atendidos da receptividade, da subjetividade e da multiparcialidade, tão necessários a um processo de mediação saudável. Entretanto, pela própria iniciativa da Polícia Civil de Minas Gerais, o programa vivencia uma parceria que se mostra, a cada dia, mais transformadora de relações entre os policiais e seus atendidos. Na delegacia seccional leste de BH implantou-se o procedimento de mediação em ou-

tubro de 2006. O trabalho é realizado por duas policiais civis (das áreas de psicologia e pedagogia) e uma policial militar (da área de serviço social). Elas são periodicamente acompanhadas pela supervisão metodológica do programa, participando das discussões de casos e das capacitações semanais juntamente com as demais equipes. O trabalho tem gerado frutos concretos para os indicadores policiais, uma vez que tem contribuído para reduzir significativamente o número de Termos Circunstanciados de Ocorrência (TCO's) que são encaminhados aos Juizados Especiais, já que grande parte dos casos tem se resolvido pelo acompanhamento atento e qualificado das policiais mediadoras. A experiência da delegacia seccional leste tem demonstrado ser possível tal inovação, em razão disso, o programa tem dado hoje andamento à parceria com a Polícia Civil para implantação de mais cinco núcleos de mediação dentro de delegacias seccionais de BH.

Outro objetivo do projeto é a divulgação de informações. O distanciamento apresentado nas discussões entre polícia e comunidade foi detectado pelos próprios participantes como fruto da falta de informação sobre a ação policial e da falta de conhecimento sobre as impressões mútuas. Por isso, uma das ações do projeto é a elaboração de uma cartilha que contenha tanto procedimentos técnicos policiais, mas que tenha na sua coerência com a realidade das comunidades (porque discutida com tais representantes) a legitimidade do seu conteúdo.

Na elaboração do Projeto, entendeu-se que o tratamento dos conflitos entre polícia e comunidade deve perpassar por diferentes momentos de inter-relação, desde eventos lúdicos e de integração, passando pela discussão dos conflitos, divulgação de informação, até o fomento a ações conjuntas. Para isso, tem-se como uma das ações a premiação de boas práticas, valorizando assim relacionamentos saudáveis entre polícia e comunidade e que gerem impacto e benefícios para as populações locais.

O Programa Mediação de Conflitos tem, não apenas o papel de criar vínculos entre pessoas, mas também entre elas e instituições; entre instituições, órgãos e, especialmente, entre o cidadão e o Estado. Por isso ela busca também ser um método de integração dos agentes de segurança pública e de pacificação social, incentivando a sociedade a ser parte dessa construção. A participação social é elemento essencial para o aperfeiçoamento do sistema de defesa social de nosso estado, especificamente no que tange ao sistema policial. A co-

munidade deve ter acesso à informação, conhecer, cobrar, fiscalizar a ação policial, realizar o controle externo da polícia. Deve também ter garantido o acesso aos órgãos fiscalizadores e a sua efetividade, órgãos como a Ouvidoria e a Corregedoria de Polícia. Esse controle, infelizmente, ainda é muito frágil, não há um ambiente de confiança para se relatar irregularidades policiais, pelo contrário, há um ambiente intimidatório e uma intensa proteção corporativa. Portanto, a mediação, como meio de efetivação de direitos humanos e fundamentais, não deve se abster de promover a participação comunitária na construção dessa mudança. ◆

Rebeca Baccarini Macías

Supervisora Projeto Polícia e Comunidade

Delineando uma metodologia

Apresentaremos a tese defendida pelo Programa Mediação de Conflitos, desenvolvido pela Superintendência de Prevenção à Criminalidade através da Secretaria de Estado de Defesa Social no âmbito do governo de Minas Gerais, que sustenta uma metodologia capaz de contribuir para a minimização de conflitos, riscos sociais e violências, com base em seus objetivos, fundamentos teóricos e práticos que estão sendo aplicados em contextos e áreas sociais específicas no Estado de Minas Gerais. Assim, será exposto o conteúdo participativo, dialógico e inovador do programa, caracterizado por obter mecanismos de acesso à justiça social e transformação sócio-política de pessoas, grupos sociais e comunidades com reduzido acesso a direitos humanos e fundamentais.

O Programa Mediação de Conflitos fundamenta a sua atuação em níveis individuais, coletivos e comunitários. Abordaremos os marcos teóricos que sustentam as ações nestes níveis e que compreendem os quatro eixos orgânicos ou frentes da atuação do programa, assim denominados: mediação atendimento, mediação comunitária, ações/projetos temáticos e projetos institucionais. Esses eixos são capazes de orientar as demandas apresentadas pelas populações moradoras dos aglomerados urbanos, bairros, vilas e favelas, no que diz respeito às questões que se relacionam direta ou indiretamente com o exercício da cidadania bem como na garantia dos direitos humanos destes segmentos sociais.

Discutiremos também neste artigo quais os conceitos que deram origem a esta metodologia e que ainda pautam suas ações e argumentos.

Os conceitos basilares que sustentam o Programa Mediação de Conflitos são originários da atuação do programa Pólos de Cidadania que funda sua proposta de trabalho e desenvolve metodologias capazes de atuar em contextos de exclusão social, e que originou a proposta metodológica que aqui se apresenta. Assim afirma Gustin (2005):

> *"Todos os problemas e necessidades fundamentais dessas populações de extrema pobreza levaram o Programa a procurar alternativas para minimização ou superação dos riscos e danos que acometem esses segmentos sociais diuturnamente, além das inúmeras violências que conturbam a tranqüilidade das famílias, grupos sociais e indivíduos dessas localidades". (GUSTIN, 2005:10)*

O Programa Pólos de Cidadania, pauta sua narrativa em autores e teóricos como Boaventura de Souza Santos (2005), Habermas(1989) e Thiolent (2000). A partir desta leitura é que se fez possível desenvolver o Programa Mediação de Conflitos no contexto das políticas públicas de prevenção à criminalidade no âmbito do atual Governo do Estado de Minas Gerais. Um elemento importante que vale ser ressaltado diz respeito à (re)construção da metodologia dentro da estrutura política do governo, ou seja, esta ganhou novos arranjos institucionais que aperfeiçoam a prática do programa para a leitura e enfrentamento acerca da (s) violência (s) social (s). Mesmo com base a teórica do Programa se pautando nas elaborações do Programa Pólos de Cidadania, foi possível incrementar novos elementos a mesma a partir da prática de trabalho enquanto política pública de prevenção à criminalidade, aliada à concepção do sistema de defesa social.

Pressupostos conceituais: a base teórica da metodologia

O marco teórico que sustenta a concepção do Programa Mediação de Conflitos, está fundamentalmente ligado à construção de sua metodolo

gia. Para Thiollent (2000) metodologia é a disciplina que estuda os métodos e é também considerada a forma escolhida de se conduzir o processo de determinada ação. O conceito de pesquisa e os métodos adotados pela metodologia do programa são escolhidos a partir da concepção elaborada por Thiollent (2000). O autor apresenta a pesquisa-ação no campo das ciências humanas e sociais, que pode ser definida como um tipo de pesquisa social com base empírica, em que sua concepção é baseada na estreita relação (associação) com uma atividade (ação) ou por meio da resolução de um problema (individual-coletivo e comunitário) nos quais os pesquisadores (ou mesmo o agente técnico) e os participantes representativos da situação ou problema se envolvem de modo cooperativo ou participativo. Este norte metodológico atribuído ao conceito de pesquisa-ação é o que garante o conteúdo participativo e dinâmico do programa.

Estudos de teóricos das ciências humanas, sociais e econômicas nos apresentam outro norte conceitual que está estreitamente ligado a fundamentação metodológica do programa, a Teoria de Capital Social. São muitos os autores que se debruçam sobre a concepção de Capital Social, portanto, apresentaremos um delineamento do conceito bem como o seu incremento à metodologia do programa Mediação de Conflitos.

A maioria das abordagens sobre capital social toma como referência as contribuições dotadas em Bourdieu (1984), Coleman (1990), Putnan (1996) dentre outras várias publicações mais recentes como Fukuyama e os organismos internacionais, como o Banco Mundial e Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Mas, sabe-se que autores anteriores a estes experimentaram o conceito de capital social e ousaram captá-lo e expressá-lo de maneiras distintas. Podemos nos referir a Lyda Judson Hanifan (1920), quando a autora utiliza o termo pela primeira vez em 1916, para descrever centros comunitários de escolas rurais. Já na década de 60, Jane Jacobs (1961) utiliza a expressão em uma de suas obras para analisar as redes que existiam nas áreas urbanas e que constituíam uma forma de capital social, que por assim dizer, encorajava a segurança pública. Entretanto, mesmo com a ampliação da discussão do conceito de capital social e sua vasta expressão em contexto mais atual, Fukuyama (2000) vai dizer que "Talvez o maior teórico do capital social tenha sido alguém que nunca usou a expressão, mas compreendia sua importância com muita clareza: o aristocrata e viajante Aléxis de Toqueville". (Fukuyama apud Stein, 2003: 173). Para Franco apud Stein (2003), na medida em que atitudes de autonomia materializam-se em forma não-hierárquica de relacionamento humano e, à medida que atitudes democráticas correspondem a modos não-autocráticos de regulação de conflitos, sendo marcados pela horizontalização das relações, o capital social encontra campo propício para sua produção, acumulação e reprodução.

Um dos autores que identificamos pela proximidade com o marco metodológico do programa é Bourdieu (1984), o autor nos ensina que diante de uma linguagem comum, denomina-se capital social de relações, relações estas que se estabeleçam e que se mantenham nos fatos sociais mais importantes e relevantes. Para o autor, é nas instituições, sejam elas associações, clubes ou mesmo família, que se mantém, transmite e acumula o estoque de capital aqui referido. Bourdieu (1984) define capital social como "El agregado de los recursos reales o potenciales ligados a posesión de una red durable de relaciones más o menos institucionalizados de reconocimiento mutuo". Então, diante desta definição podemos analisar o conceito de capital social a partir do contexto das relações e das redes sociais que um ou vários atores se mobilizam em proveito próprio e ao mesmo tempo mútuo.

Teremos segundo Gustin (2005) o conceito de capital social aplicado a uma diversidade de variáveis que contribuirão para seu incremento em um sentido emancipador. A autora descreve a

construção de Capital Social aplicado aos estratos sociais de pobreza ou indigência capazes de possibilitar: oportunidades de participação, diminuição e minimização de danos e privações, o que propiciará o engajamento de modo autônomo bem como ampliará os leques de criatividade e interatividade de pessoas, grupos e comunidades em situação de desvantagens sociais. Para tanto o programa Mediação de Conflitos, se atém a um entendimento deste conceito aliado a percepção e teorização do programa Pólos de Cidadania, afirmando que Capital Social refere-se para esta metodologia como:

A existência de relações de solidariedade e de confiabilidade entre indivíduos, grupos e coletivos, inclusive a capacidade de mobilização e de organização comunitária, traduzindo um senso de responsabilidade da própria população sobre seus rumos e sobre a inserção de cada um no todo. (GUSTIN, 2005: 11).

Como dito anteriormente, as áreas de atuação do programa Mediação de Conflitos caracterizam-se pelo alto nível de exclusão social, carências de acessos a bens e serviços públicos que possam garantir minimamente a existência e o desenvolvimento humano de forma digna. É nesse contexto de exclusão econômica e social que nos deparamos com um panorama de violações cotidianas dos direitos humanos e fundamentais, que, por sua natureza, são invioláveis e irrenunciáveis. Segundo Alexandre de Moraes (apud CHIARINI JUNIOR, 2003),

> *O conjunto institucionalizado de direitos e garantias do ser humano que tem por finalidade básica o respeito a sua dignidade, por meio de sua proteção contra o arbítrio do poder estatal e o estabelecimento de condições mínimas de vida e desenvolvimento da personalidade humana pode ser definido como direitos humanos fundamentais. (grifos no original).*

Para que esses direitos e garantias sejam efetivamente exercidos, é necessário um somatório de fatores, que vão desde a atuação do poder público, por meio de mecanismos coercitivos e assecuratórios de tais direitos, que passam pelas políticas públicas pautadas pela igualdade de acesso a bens e serviços, até a atuação das populações dessas localidades no sentido de conhecer os direitos, reconhecê-los em meio ao cenário de exclusão, exercê-los e reivindicá-los sempre que necessário. Nas palavras de Gustin (2005):

> *O resgate dos direitos humanos em localidades de extrema exclusão (favelamentos) e de periferias e, inclusive, de 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. Há que se instaurar um processo onde as pessoas tornam-se atores conscientes de sua exclusão e de seus riscos e danos e das suas possibilidades de solução. Só assim, e exclusivamente assim, é que a adversidade pode ser superada ou minimizada (GUSTIN, 2005, 40)*

A autora compreende que o resgate dos direitos humanos em tais contextos é possível através de ações que estimulem processos de conscientização de pessoas, grupos e comunidades em contexto de exclusão social, sendo possível o empoderamento de suas organizações e redes sociais para a viabilização, fomento e incremento de capital social e humano, visando à minimização de misérias, violências e riscos sociais.

A partir destes pilares é que a metodologia se pauta, ou seja, com base na proposta de constituição de capital social, formação de redes mistas e através da resolução de conflitos pela metodologia da mediação é que se desenvolvem a prática de trabalho do programa Mediação de Conflitos. A autora vai dizer que, toda esta proposta que permeia o marco metodológico do programa, estrutura-se a partir de "três núcleos temáticos fundamentais: cidadania, subjetividade e emancipação". É nesse sentido que o programa desenvolve junto a estas populações suas ações, que se desdobram no aces-

so a informações, aos mecanismos de efetivação dos direitos humanos através do exercício dos mesmos, na ampliação do acesso aos serviços e bens públicos, fomento às formas associativas, abordagem dos conflitos individuais, coletivos e comunitários, abertura de espaços para conscientização, discussão e enfrentamento dos fatores que expõem pessoas aos riscos sociais através das diversas formas de violações e violências. Tudo isso se dá através do estímulo à participação da comunidade em seu próprio meio social como protagonista das proposições e das alternativas para minimização das carências e resolução de seus problemas comunitários, políticos e sociais.

Todos os fundamentos teóricos descritos acima que embasam e norteiam as ações desenvolvidas somam-se à técnica de mediação, que dá nome ao programa, e cujos princípios perpassam todas as nossas frentes de atuação. A técnica de mediação, apesar de recentemente estar sendo estudada e discutida sua aplicação no Brasil, apresenta um histórico amplo de desenvolvimento e aplicação em outros países, culturas e contextos. Podemos citar como exemplo a utilização da técnica de mediação em países como Espanha, França, Portugal, Estados Unidos, Colômbia, Argentina, China, dentre outros, que adaptam a técnica em diferentes contextos dentro das realidades específicas que se apresentam. Nas palavras de Vezzulla (1995):

A mediação é uma técnica de resolução de conflitos não adversarial que, sem imposições de sentenças ou laudos e com um profissional devidamente formado, auxilia as partes a acharem seus verdadeiros interesses e a preservá-los num acordo criativo onde as duas partes ganham. (VEZZULLA, 1995: 15)

Trata-se de uma alternativa, não no sentido de ser subjacente ou substitutivo ao sistema judiciário em sua função de resolução de conflitos e promoção da justiça, mas de uma outra forma de se encontrar soluções para conflitos e questões relacionadas ao acesso à justiça e aos direitos, de forma solidária, participativa e inclusiva. Nas palavras de Sales (2004), a mediação é uma resposta ao questionamento sobre um meio capaz de solucionar os problemas individuais e coletivos através do fomento à participação ativa da sociedade de modo a exigir maior responsabilidade daqueles envolvidos nos problemas, incluindo-os socialmente e mitigando a exclusão social. Para tanto, a mediação baseia-se na comunicação dialógica e colaborativa, em que as soluções possam ser construídas pelas próprias pessoas envolvidas em determinada situação, seja em seu cunho conflitivo ou mesmo através da composição do diálogo entre grupos culturais, associações comunitárias dentre outras entidades comunitárias.

Especificamente no contexto em que se desenvolvem as ações do programa, um dos nossos objetivos é o de disseminar o que chamamos de cultura de mediação como uma saída mais solidária, pacífica, eficaz e responsável, onde se é possível vivenciar os conflitos interpessoais e coletivos, transcendendo a "solução de controvérsias, visto que exterioriza a visão positiva e transformadora do conflito, facilitando o diálogo entre os indivíduos, prevenindo controvérsias e contribuindo para a inclusão e a paz social." (SALES, 2004:14)

Nos próximos tópicos apresentaremos com detalhes a metodologia aplicada em nossa experiência. Faremos adiante a apresentação dos dois primeiros eixos orgânicos que caracterizam a prática. Iniciaremos, para melhor compreensão do leitor, a definição de um dos agentes desta política, ou seja, o "ser mediador", para então apresentar a Mediação Atendimento e a Mediação Comunitária com base em suas ferramentas estratégias de trabalho.

O mediador

Todas as ações propostas pelo Programa Mediação de Conflitos, como apresentaremos no decorrer do artigo, são desempenhadas localmente nos Núcleos de Prevenção à Criminalidade por equipes integradas de profissionais graduados e

por estagiários das áreas do direito, psicologia e serviço social. Para a realização e desempenho das ações do programa, as equipes de trabalho recebem formação contínua sobre a técnica de mediação adaptada ao contexto específico das comunidades nas quais o programa atua e na perspectiva da prevenção social às violências e criminalidades. Com isto contamos com a qualificação destes profissionais para o exercício do papel de "ser mediador". Assim, podemos dizer que, enquanto os participantes, também chamados de demandantes ou envolvidos são os principais atores e elementos do processo de mediação, o mediador é o elemento essencial no que diz respeito à caracterização da mediação. Não existe mediação sem a figura da terceira pessoa, o mediador, ou mesmo não há mediação em espaços onde as pessoas não legitimam a proposta figurada pelo lugar do mediador, o que pode ser visto nas palavras de Sales (2004),

> *O condutor da mediação de conflitos é denominado mediador – terceiro imparcial que auxilia o diálogo entre as partes com o intuito de transformar o impasse apresentado, diminuindo a hostilidade, possibilitando o encontro de uma solução satisfatória pelas próprias partes do conflito. (SALES, 2004: 79)*

O papel do mediador é, além de compor um espaço simbólico entre os participantes, cujos interesses num dado momento não necessariamente são convergentes, é também o de fazer surgir um espaço aberto, propício, nas palavras de Six (2001) ao estabelecimento de ligações entre aqueles que suscitam juntos uma nova maneira de ser ou agir.

Encontramos sempre na literatura a caracterização do mediador como um terceiro imparcial, ou seja, sem tendências para esta ou aquela versão ou pretensão. Há, porém, uma definição que consideramos mais apropriada ao papel do mediador, que se refere ao mediador como um terceiro multi-parcial, ou seja, o mediador desenvolve um potencial de habilidades onde são reconhecidas as versões e razões de cada um dos participantes, e deve assegurar o espaço do reconhecimento mútuo de um e de outro ponto de vista, conduzindo o caminho para as saídas e soluções apresentadas e pactuadas por eles. O mediador é um catalisador dos discursos enunciados pelos participantes, uma vez que ele auxilia os mesmos a descobrirem seus reais interesses, abrindo espaço para o diálogo, para intercompreensão dos envolvidos no conflito e motivando a criatividade na busca de soluções para a questão.

Mediação Atendimento

Um dos eixos do Programa Mediação de Conflitos, a Mediação Atendimento consiste, como o próprio nome sugere, no atendimento às pessoas que procuram o Núcleo de Prevenção à Criminalidade com uma ou mais demandas, sendo estas, caracterizadas por um cunho individual que envolve aspectos e objetos que em princípio não pertencem à esfera do coletivo ou coletivizável. É em seu objeto que a Mediação Atendimento se define. Os casos pertencentes à esfera de ação do atendimento são caracterizados por um alcance mais individualizado, que se circunscreve num âmbito privado das relações interpessoais e até mesmo, utilizando-se de uma noção ampla de conflitos, aqueles que demandam, para a sua solução, a ampliação de acessos a informações, bens e serviços essenciais ao gozo e exercício dos direitos humanos e fundamentais.

A Mediação Atendimento ocorre, via de regra, no espaço físico do núcleo e envolve todas as ações relacionadas ao desenvolvimento do processo de mediação. Estas ações englobam desde a recepção e acolhimento da pessoa que procura o núcleo, a escuta e registro do caso, o agendamento do retorno, as pesquisas realizadas para o conhecimento acerca de determinado direito, a tentativa de entrar em contato com a(s) outra(s) pessoa(s) envolvida(s), a escuta destas, o convite para o en-

contro dos participantes no núcleo, os atendimentos em conjunto com todos os envolvidos, a elaboração dos acordos e os encaminhamentos para a rede de proteção social parceira caso seja necessário.

O objeto da Mediação Atendimento é caracterizado pelas demandas individuais com temáticas previstas no ordenamento legal que não se refiram a direitos indisponíveis, sobre os quais os participantes da mediação não poderiam negociar. Várias são as temáticas que compõem o objeto das mediações, como por exemplo: questões relacionadas à paternidade, pensão de alimentos, separação e divórcio, guarda de filhos, conflitos entre vizinhos, regularização fundiária, questões penais, questões com o poder público, violência e conflitos intrafamiliares, questões trabalhistas, acesso a serviços públicos de saúde mental, acesso aos diversos bens e serviços públicos, informações sobre benefícios previdenciários, dentre outros diversos temas que fazem parte da dinâmica social.

O amplo leque de temáticas que podem ser objeto das demandas trazidas aos atendimentos nos remetem à reflexão de que no programa compreendemos a expressão conflito como aquele que decorre das relações interpessoais, mas também num sentido mais amplo. Conflito, refere-se também aos sintomas que se dão pela falta de acessos a informações, gozo dos direitos humanos, exercício da cidadania, acesso a bens e serviços públicos. Tal abordagem ampla baseia-se no estabelecimento do Programa enquanto parte da Política de Prevenção à Violência e Criminalidade com a adoção de um modelo ecológico de prevenção prescrita no Plano Estadual de Segurança Pública. Segundo este modelo, os conflitos geradores de violências não possuem causas isoladas, mas decorrem de uma soma de fatores e desvantagens sociais que expõem determinadas comunidades aos riscos e violências. Tais fatores e desvantagens abordados pelo Programa podem ser classificados de acordo com as temáticas citadas acima, dentre outras.

Dessa forma, as demandas individuais levadas aos núcleos podem referir-se a dois tipos de procedimentos: a mediação de um conflito propriamente dito, e a orientação sobre determinado tema.

Os casos de mediação individuais são trazidos aos atendimentos por uma ou mais pessoas que apresentam uma questão, um assunto, ou mesmo um conflito em relação a uma ou mais pessoas físicas ou jurídicas, ou com alguma entidade ou grupo. As orientações, por sua vez, podem versar sobre os mais diversos temas como os que citamos e ainda sobre muitos outros, não prescindindo necessariamente de um conflito num sentido estrito da palavra. Geralmente as orientações referem-se a acessos a informações, a direitos e a encaminhamentos para serviços públicos.

O atendimento, seja ele de um caso de orientação ou de mediação de conflito, fornece elementos para que os próprios envolvidos se comprometam na busca da solução das questões trazidas. Assim, há uma abertura para a apropriação do exercício da cidadania pelas pessoas que vivem nessas comunidades. Estes objetivos são alcançados a partir da abertura do espaço e da comunicação para a efetivação do acesso à justiça social, uma vez que a mediação representa a oportunidade para resolução pacífica, dialógica, participativa, compreensiva e cidadã dos problemas e conflitos nos quais se encontram os atendidos.

O registro de cada caso é feito na ficha de atendimento, um instrumento que permite a identificação dos participantes da mediação, a coleta dos dados sócio-econômicos dos atendidos pelo Programa, a indicação da espécie do caso (mediação ou orientação), a classificação da demanda trazida, os relatos de todos os atendimentos, a identificação do mediador de referência responsável pelo andamento do caso, assim como permite o registro de relatos de violências pelos participantes. Com base no estudo sistemático das fichas de atendimentos a partir dos dados coletados pelos mediadores, é possível o reconhecimento dos perfis das demandas trazidas e do público atendido em cada localidade. O estudo de perfis é uma das

fontes utilizadas pelas equipes para orientação e desenvolvimento de projetos e ações temáticas locais de forma integrada com os outros eixos de atuação e com os outros Programas que compõem o Núcleo de Prevenção à Criminalidade uma vez que nos permite identificar e apontar temas transversais e comuns à atuação destes. Com base nos perfis são desenvolvidas também as coletivizações de demandas, que consistem no tratamento coletivo das demandas que reiteradamente são levadas à mediação atendimento e que, em princípio são trabalhadas individualmente, mas que com a recorrência apontam para um fator de risco comunitário. Este tema será aprofundado no tópico da mediação comunitária.

Elementos que compõem o procedimento de mediação

Ao propormos o delineamento da metodologia aplicada aos atendimentos de mediação, temos também que apontar os elementos que se apresentam diretamente no procedimento de mediação de conflitos. A introdução destes elementos neste tópico não quer dizer que são característicos somente do procedimento que se desdobra na Mediação Atendimento. Eles estão presentes na metodologia utilizada pelo Programa Mediação de Conflitos como um todo, tanto no procedimento específico de Mediação Atendimento quanto da Mediação Comunitária, ações e projetos temáticos e institucionais. É através desses elementos que a metodologia se materializa e se torna perceptível, pois através deles é que se executam as prerrogativas metodológicas aplicadas.

Estes elementos são: os participantes, a demanda, o mediador (já trabalhado em tópico anterior), o diálogo e o tempo.

Os participantes: chamados também de envolvidos ou demandantes, são os principais atores e os elementos mais importantes no processo de mediação. Antes que a demanda apareça, seja esclarecida e que haja qualquer abertura para que a dupla de mediadores se apresente como "terceira pessoa" no processo de mediação, os participantes já existem. Via de regra, quando uma pessoa procura o programa, ela apresenta sua demanda, sua versão sobre os fatos a respeito do conflito. Este é o primeiro momento do processo de mediação, que se instaura com a recepção e acolhimento da pessoa. É o que chamamos de primeiro atendimento, ocasião na qual há o registro do caso, em instrumento próprio como citamos acima.

Após a escuta inicial, caso seja necessário, e geralmente é, o participante retorna ao núcleo uma ou quantas vezes forem necessárias, num horário pré-agendado com a equipe, para ser ouvido novamente. Nestas ocasiões de retorno, vários pontos são melhor esclarecidos tanto para o participante, quanto para a dupla de atendimento. Após essa construção clara, juntamente com a pessoa, sobre suas intenções e interesses, abre-se o espaço para que a(s) outra(s) pessoa(s) envolvidas assuma(m) sua posição de co-participante(s) ou co-demandante(s) da mediação proposta, implicando-se no processo rumo à composição e resolução da questão como conseqüência da transformação do conflito. Na mediação, o terceiro, o mediador, deve primar pela preservação da igualdade entre os participantes.Nas palavras de Sales (2004):

> *"deve-se esclarecer a importância dos indivíduos em conflito encontrarem-se em igualdade de condições de diálogo. Não é possível o encontro de decisão justa e satisfatória se houver manipulação do diálogo por uma das partes". (SALES, 2004, pg. 48).*

Para os casos da espécie orientação, a pessoa que procura o núcleo demanda do programa uma informação ou ação que permita ou amplie o acesso a direitos, serviços e bens.

A demanda: a demanda apresenta-se na própria explanação da questão pelos envolvidos na mediação e, como vimos acima, geralmente é apresentada pela pessoa que primeiro procura o Pro-

grama. Porém, na técnica da mediação, o discurso proferido pelo primeiro participante não encerra a questão, pois no decorrer do processo de mediação a questão trazida passa por transformações. Como destacamos em Six (2001), a mediação é um lugar dinâmico, aberto, que permite novas relações e a regulação de tensões e conflitos. Isso só é possível através do diálogo entre os participantes e o mediador e dos participantes entre si. A condução do diálogo pelo mediador permite aos envolvidos na questão a reflexão sobre seus reais interesses, o que chamamos de conflito real. Geralmente a questão ou o conflito trazido inicialmente trata-se de um conflito aparente. O papel do mediador é o de conduzir os demandantes a refletirem sobre os reais aspectos que compõem aquele conflito, levando-os a um processo de auto-reflexão sobre os reais interesses que motivam suas pretensões. Sales (2004) afirma que:

> *"Para descobrir os reais interesses das partes (...), o mediador deve realizar o trabalho de escuta e de questionamentos que auxilie a reflexão e que abra o discurso para novas possibilidades de abordagem."(SALES, 2004: 49)*

A este exercício conduzido pelo mediador, mas consumado livremente pelos participantes, damos o nome de desconstrução e reconstrução da demanda pelos próprios envolvidos, o que nos permite trazer à tona os reais conflitos sobre os quais eles mesmos deverão se debruçar para a construção de uma solução justa. A desconstrução e reconstrução da demanda fazem-se essenciais para que o acordo proposto e pactuado pelos participantes não se detenha em elementos superficiais, fazendo com que o real conflito permaneça e se manifeste em outras oportunidades, perpetuando a relação conflituosa. (GUSTIN, 2005).

Outro aspecto relevante e que norteia as ações dos mediadores em relação à demanda trazida, é que o conflito deve ser sempre retirado da cena principal, abrindo-se assim um leque de possibilidades do tratamento da questão. A competição deve ser evitada, afastada, e deve ser exaltado o interesse em harmonizar os participantes, buscando-se sempre a percepção da importância de uma solução pacífica para as questões.

Diálogo: Na introdução de sua obra, Six (2001) faz uma reflexão sobre o mito da comunicação-total que impera no tempo atual, em que as informações circulam de maneira rápida e sem fronteiras, porém um tempo em que há a negação de toda a interioridade e toda a profundidade. Ele caracteriza o tempo em que há espaço para a mediação como um tempo de diálogo e silêncio verdadeiros. O mediador é a ponte de ligação entre pessoas ainda desconexas em suas pretensões antagônicas ou divergentes. Ele é quem suscita entre os participantes o diálogo construtor e verdadeiro, sem o qual não há possibilidades de se chegar a um acordo que verdadeiramente responda aos anseios de justiça e solução do problema. É ele quem se utiliza da arte de estabelecer ligações entre os envolvidos no conflito, através do diálogo e da abertura de oportunidades para que os mesmos se percebam mutuamente em seus anseios e sentimentos. É a partir deste movimento que os próprios participantes suscitam saídas e soluções colaborativas, não-violentas, criativas, participativas, co-responsáveis, solidárias, respeitadoras de suas diferenças e que sejam duradouras.

Tempo: Todo o processo de mediação está intimamente ligado ao fator tempo. Desenvolve-se com o tempo a seu favor e não contra ele. Na mediação não se pode prever um padrão ideal de tempo no qual ela se desenvolva, basta atentarmos para o fato de que todo o processo de argumentação pelos demandantes, da escuta qualificada, da (re) construção da demanda, do auto-convencimento e da intercompreensão, consistem em processos subjetivos para os quais não há a possibilidade de se prever um tempo necessário ou ideal para que sejam alcançados. Esse tempo dependerá de cada

caso e do estágio em que os demandantes se encontram na percepção e entendimento das questões que trazem, assim como da disposição, da vontade dos mesmos em convergirem para um acordo. Quando não há a observância do fator tempo, há grandes possibilidades de as partes não chegarem a um acordo ou do resultado ser superficial quanto ao objeto da demanda ou do conflito propriamente dito, não respondendo assim ao objetivo de condução dos envolvidos ao acordo legítimo, duradouro e justo em relação ao quais os participantes se impliquem no compromisso de cumprir.

Prática da Mediação Atendimento

Conforme exposto, as equipes de atendimento atuam no espaço físico do núcleo, que é visto pela comunidade como um local de referência. Quando uma pessoa procura o Programa Mediação de Conflitos ela traz uma demanda, um problema, um conflito, uma dúvida ou mesmo a curiosidade de conhecer o que funciona naquele local. Dá-se então a recepção desta pessoa e um agendamento para o atendimento com a dupla de mediadores disponível. No primeiro atendimento, se a pessoa ainda não conhece o Programa, este é apresentado pela dupla que realiza o atendimento esclarecendo as ações desenvolvidas.

Muitos procuram o Programa demandando assistência judicial gratuita pelo fato de ter conhecimento de que um advogado compõe a equipe, da mesma forma, ocorre também a procura pelos serviços terapêuticos do psicólogo. Na ocasião do primeiro atendimento, a dupla explica como funciona o programa, esclarece que os profissionais não advogam e nem realizam psicoterapia. Apesar de serem profissionais de várias áreas incluindo aqueles do Serviço Social e das Ciências Sociais, eles são, no programa, mediadores que utilizam seus conhecimentos específicos para o auxílio e condução dos participantes na solução de seus conflitos. Após a explicação sobre o Programa, o participante voluntariamente decide pelo início do procedimento da mediação. Caso sua demanda seja de orientação ou de encaminhamento para um serviço, a dupla realiza esta orientação, e, dentro das possibilidades, faz os encaminhamentos necessários para a rede parceira. Os atendimentos dos casos de orientação podem demandar retornos dos atendidos para a realização das ações acima descritas.

Nos casos de mediação de um conflito, o primeiro participante relata o caso e sua versão sobre a questão trazida. Esse relato geralmente demanda mais de um atendimento com a mesma pessoa para que seja possível a auto-compreensão e a construção do real conflito em questão. O mesmo é feito a partir do momento em que este participante autoriza o convite para que a(s) outras(s) pessoas envolvidas participem da mediação. A outra pessoa é também ouvida sozinha pelos mediadores, o que também pode demandar mais de um atendimento. Após essa fase, o ideal é que os participantes se encontrem para o estabelecimento de um diálogo mediado pela dupla de atendimento. Nesse momento o papel do mediador é de fundamental importância para o sucesso da mediação. Ele deve conduzir o encontro de tal forma que o diálogo seja claro, sem manipulações ou ofensas, sem a monopolização da argumentação por um ou outro participante, ressaltando em que pontos eles divergem e em quais eles convergem, sempre abrindo espaço para que eles mesmos apresentem saídas ou soluções para o caso. Esses encontros com os participantes muitas vezes são tensos e demandam mais de um atendimento em conjunto e, se for necessário, em separado novamente com cada pessoa, até que eles estejam maduros para a composição do conflito, tomando o cuidado de não pressioná-los para a conclusão do acordo.

Prezamos sempre pelo encontro das pessoas envolvidas, pois nessa ocasião, que pode demandar um ou mais encontros, abre-se espaço para diálogos verdadeiros, intercompreensão, escuta da versão e da pretensão diretamente entre os envolvidos. O trabalho em conjunto com os participan-

tes é fundamental e de grande contribuição para o processo de mediação e construção de acordos legítimos para ambos. Porém, há casos em que os participantes não se encontram por optarem assim, ou devido a outras impossibilidades, mas nem por isso a mediação é descaracterizada. Mesmo nesses casos ainda é possível o trabalho de abertura de diálogo entre os envolvidos, e a utilização das técnicas de desconstrução e construção da demanda, condução dos participantes a uma postura de responsabilização na solução da questão trazida e a conclusão através de um acordo justo, realizado segundo a vontade dos participantes. Após a realização do acordo, a equipe ainda acompanha o caso durante três meses aproximadamente para observar se está havendo o cumprimento ou não do acordo. Após esse período, o caso é encerrado.

Nos casos em que o acordo não é realizado, apesar das tentativas, o mediador não deve perceber tal situação como uma tentativa frustrada, muito menos deixar que os participantes se retirem do procedimento com este sentimento. Devem ficar claros todos os avanços alcançados no processo, pois este envolve auto e inter-compreensão do conflito real, e abre espaços de diálogo que não estavam sendo explorados. Este meio do caminho, apesar de não poder ser medido, representa muitos ganhos que são, por sua vez, fundamentais e indispensáveis para a transformação do conflito. As técnicas utilizadas em cada etapa do procedimento de medição, constituem-se, segundo Gustin (2005) num movimento pedagógico de transformação da situação conflituosa, pois envolve os participantes da mediação na co-construção da solução para o problema.

Sabe-se que todo processo pedagógico é sempre edificante, ou seja, ele é sempre transformador, ele "edifica" porque constrói novos parâmetros para a decodificação da situação problemática. Por ser um processo pedagógico, onde se aprende na argumentação-convencimento, ele é essencialmente libertador pois, qualquer processo de aprendizagem emancipa os seres das amarras do desconhecimento e da desinformação. Enfim, por ser um processo pedagógico, a mediação é não só uma abordagem informativa mas, também, formativa. Por isso, cidadã, isto é, constitutiva de novas cidadanias. (GUSTIN, 2005: 17. Grifos no original)

Por isso, a mediação não se resume à realização do acordo. Ela representa todo um processo, toda a tentativa dispensada para tanto. Em alguns casos, as partes retornam posteriormente ao programa para a retomada da mediação, numa clara demonstração de parceria com o tempo.

Mediação Comunitária

A Mediação Comunitária está diretamente ligada ao conceito de coletividade(s) e de comunidade(s), consistindo no eixo do programa cujas ações abrangem as demandas relacionadas à esfera comunitária, que em sua maioria são questões de âmbito público. Assim, toda a realização do trabalho acontece de acordo com a dinâmica social de determinada localidade e não necessariamente serão utilizados os recursos e espaços físicos dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade, buscando-se privilegiar também os espaços já existentes nas comunidades(s), fomentando a organização comunitária local.

O elemento primordial e que estrutura toda esta prática comunitária, é criteriosamente desenvolvido pela metodologia em Mediação, o que é comum a todo o programa. Assim, com propriedade nesta metodologia, a Mediação Comunitária desenvolve ações de expansão e articulação comunitária do programa, o que contribui para a sustentação e articulação da política pública de prevenção social à criminalidade através dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade. Vale ressaltar os conceitos tais como: pesquisa-ação, capital social, mobilização social, emancipação, redes, comunidades e em especial direitos humanos e fundamentais aliados diretamente à concepção de mediação para compor o desenvolvimento deste eixo de atuação comunitário. Diante desta perspectiva, é que se

tornou possível consolidar a prática da Mediação Comunitária com base no engajamento político e de participação social de pessoas, grupos, associações e entidades comunitárias. Serão apresentados nesta seção os procedimentos utilizados no desenvolvimento das ações de expansão do programa, atribuídas ao eixo Mediação Comunitária e que são caracterizados pelos seguintes objetivos: (a) Mapear a organização comunitária, (b) Identificar as demandas apresentadas pelos atores locais, (c) Agregar valores às organizações comunitárias e potencializar os processos de emancipação dos mesmos, (d) Fomentar a animação e constituição de redes sociais mistas, e trabalhar fundamentalmente as noções de rede articulada (composto pelas) às ações do Núcleo de Prevenção à Criminalidade, (e) Cumprir a função de expansão comunitária do Programa Mediação de Conflitos bem como da política de prevenção à criminalidade através do Núcleo de Prevenção à Criminalidade, (f) Cumprir a função de mediação de problemas comunitários e também na resolução de problemas coletivos e assim (g) Contribuir para o processo de Coletivização de demandas.

Para desenvolver os objetivos citados acima, a metodologia utilizada pela Mediação Comunitária cumpre então a sua função de prevenção social à criminalidade nos contextos sociais de atuação do programa a partir de três pilares fundamentais, os quais são identificados por serem conceitos transversais e principalmente pela composição de acesso a justiça social, são, portanto; 1) fomento às organizações comunitárias, 2) mediação de problemas coletivos e 3) coletivização de demandas.

Mediação Comunitária e seus Três pilares

Três pilares metodológicos que perpassam as ações da Mediação Comunitária. Vale ressaltar que estes pilares estão constituídos enquanto ações transversais, e não são vistos de forma linear, e sim ad vindos de uma complexa dinâmica. Assim, os três pilares estão interconectados de maneiras circulares e interdependentes.

Organização Comunitária: Princípios e fundamentos

A Mediação Comunitária busca inicialmente conhecer os locais onde os Núcleos de Prevenção à Criminalidade são implantados e, é por meio deste pilar denominado organização comunitária que o processo se inicia. Este conhecimento local é orientado pela equipe de trabalho local que mapeia o nível e grau de organização comunitária traçando as características de cada realidade. Para isso, é utilizado um método de pesquisa que identifica o grau de protagonismo local bem como o de solidariedade entre pessoas que constroem e reconstroem os modos de vida de cada realidade. A metodologia adotada para esse mapeamento se baseia na pesquisa-ação, o que segundo Thiollent citado em Neves (2006) envolve três momentos fundamentais: o conhecimento da realidade, visando à sua compreensão e transformação dos problemas vividos pelos grupos excluídos; a participação coletiva de todos os envolvidos e a ação de cunho educacional e político destes grupos. Esta pesquisa desenvolve uma ferramenta primordial para garantir o conhecimento acerca das comunidades. Para tanto é desenvolvido o denominado "Diagnóstico Organizacional Comunitário", que tem por objetivo geral, traçar o perfil comunitário e mapear o grau de organização da comunidade, ou seja, este procedimento permite conhecer e reconhecer os atores locais, identificados por meio das lideranças comunitárias, das associações comunitárias, dos grupos organizados, das entidades

comunitárias e religiosas, dentre outros agrupamentos e segmentos que se organizam naquela localidade. Após este mapeamento, são apresentadas estas informações para o (re) conhecimento dos atores locais acerca dos processos de organização dos grupos comunitários, lideranças comunitárias, associações comunitárias, dentre os outros. É proposta uma apresentação participativa para que os grupos e segmentos locais se organizem em torno dos problemas diagnosticados. É neste intuito que a Mediação Comunitária trabalha com o processo de animação e constituição de redes sociais mistas, ou seja, esta organização se dará por território e não por serviços, e seu objetivo é potencializar a participação cidadã de determinados segmentos sociais e também estimular as interfaces entre os diferentes atores sociais comunitários locais, grupos populares, entidades variadas e os diversos órgãos públicos. Dessa forma, a Mediação Comunitária atua na colaboração e sustentação de redes sociais mistas, promovendo encontros conjuntos, debates e reflexões diversificadas, ampliando o acesso a direitos fundamentais destes segmentos sociais.

Um dos elementos que constituem o fomento à organização comunitária, é o que denominamos mobilização social, ou seja, como pode ser percebido são pensadas estratégias que permitem viabilizar todo este processo de articulação comunitária que se dará por meio de ações direcionadas ou mesmo coordenadas, assim, de acordo com os autores Henriques, Braga, Mafra (2002):

> *A mobilização acontece em um contexto interativo, dialógico, que se define e se concretiza a partir das relações estabelecidas entre os sujeitos, ou seja, em situações de comunicação. O desafio da comunicação em projeto de mobilização social é o de ultrapassar os fluxos lineares de informações e a simples divulgação. A comunicação só será capaz de potencializar o trabalho de mobilização se for concebida de uma maneira mais ampla, despindo-se do caráter estritamente instrumental e operacional e revestindo-se de uma função ética. Ela deve ser um instrumento de coordenação de ações e não um meio de controle de ações. (HENRIQUES, BRAGA, MAFRA, 2002: 3).*

Todo este processo garante um potencial contínuo de trabalho na(s) e com a(s) comunidade(s), para tanto este pilar é fundamental para garantir o marco teórico e prático do Programa Mediação de Conflitos, e contribui diretamente na ação conjunta das diretrizes da política de prevenção à criminalidade. Esta noção de organização comunitária é basilar do conceito de capital social, pois 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 extraídos 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. Vale ressaltar que articulação comunitária e mobilização social fazem parte de um processo, e não é fim em si mesmo, e que não se caracteriza pelas eventualidades e sim decorrem de um modo sistemático e contínuo.

Coletivização de demandas

Entende-se por coletivização toda e qualquer ação decorrente de questões que perpassam o envolvimento de mais de um indivíduo no que diz respeito ao sentimento de pertença a determinada demanda. Estes vários atores envolvidos pactuam da via coletiva para transformar dada circunstância, compartilhando saberes e almejando o acesso aos direitos garantidos a todos, fomentando o exercício da cidadania.

A coletivização de demandas, de acordo com o marco metodológico do programa Mediação de Conflitos, se dará de modo integrado às ações da Mediação Atendimento, o que garante o elo en-

tre os eixos de atuação do programa. Para tanto, existem alguns meios para que estas coletivizações se realizem: 1) Quando a(s) demanda(s) chega(m) para a Mediação Atendimento, inicialmente como demanda(s) individual(s), e, após analisada(s) e debatida(s) com a(s) pessoa(s) que procura(m) o programa, são percebidas como demandas de cunho comunitário. Esta (s) será (ão) abordada (s) de modo a ser (em) coletivizada (s). 2) Outro meio de se coletivizar demandas diz respeito à recorrência de casos individuais advindos de atores diferentes que são trabalhadas pela Mediação Atendimento. É percebida uma reiterada busca das pessoas pelos mediadores para trabalhar questões particulares, como são a princípio. A equipe do programa percebe que os atores trazem suas demandas individuais contendo a mesma temática, que o tema em questão aponta para um fator de risco social ou mesmo por uma abordagem coletiva. Desenvolvem-se assim as possibilidades de se coletivizar as demandas "passíveis" de serem ampliadas . Pactuamos com Henriques (2002) quando o mesmo define o processo de coletivização como fator de "mudanças" e "fonte de novas informações":

> *A coletivização pode ser alcançada pelo sentimento e certeza de que não se está sozinho na luta pela mudança, há outros atuando com o mesmo sentido e propósito. Distingue-se da simples divulgação porque há um compromisso com os resultados – espera-se que as pessoas não apenas tomem conhecimento da informação, mas incorporem-na de alguma forma, utilizem-na, compartilhem-na e tornem-se elas próprias fontes de novas informações. (HENRIQUES, 2002)*

Este instrumento da coletivização de demandas é fundamental para compor mais um alicerce do marco teórico no qual se baseia a Mediação Comunitária, pois sua função é unificar valores, forças e estratégias de mobilização de dado contexto, com o intuito de fomentar o surgimento de novos atores sociais ou fortalecer os já existentes.

É importante salientar que muitas das demandas que são coletivizadas são trabalhadas por meio de parcerias com organizações especializadas no tema, através de Projetos Institucionais que buscam envolver os diversos atores do Sistema de Defesa Social e a sociedade civil de modo geral. Importante é destacar que nem todas as demandas são passíveis de serem coletivizáveis e que há que se pensar a estratégia ético-política para cada coletivização.

Procedimentos metodológicos acerca da Mediação Comunitária

Como já exposto, os pilares de organização comunitária e coletivização de demandas estão absolutamente interligados com o cunho metodológico a que se propõe a Mediação Comunitária. Neste sentido, os recursos e métodos que viabilizam cada ação e sistemática do programa estão sempre interligados aos processos de Mediação propriamente ditos. É com base neste modelo de intervenção que se pretende garantir a efetivação dos direitos humanos, a constituição de capital social e a emancipação de grupos sociais específicos. Assim, quanto mais se estimula o potencial local comunitário para fins associativos, políticos e para composição de confiança mútua, mais se contribuem 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 (s) e violação (s), propiciando o acesso às alternativas de administração de conflitos pela via pacífica e fomentando a constituição e o incremento de capital social.

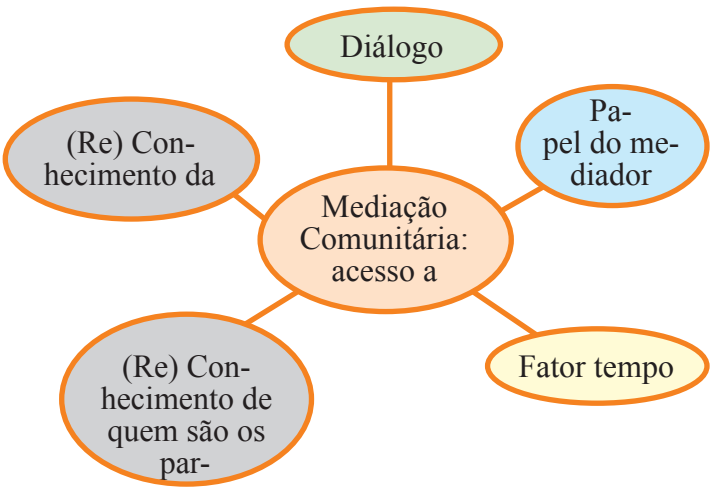
A seguir, trataremos de expor mais elementos e procedimentos metodológicos utilizados pela Mediação Comunitária na mediação de demandas de cunho estritamente comunitário ou coletivo alicerçado na noção de coletivização de demandas já exposta. Ressalta-

se que muitas das questões pertinentes ao programa se darão in loco por isso a metodologia não pretende "fechar" ou mesmo "compor uma forma única e linear" de trabalho, mas sim, introduzir um marco teórico-conceitual e instrumental adequado para o manejo de tais questões, respeitando as diversidades, diferenças e as dinâmicas próprias das realidades sociais.

É importante salientar que os procedimentos metodológicos utilizados pela Mediação Atendimento na condução dos casos individuais são os mesmos utilizados na Mediação Comunitária para a condução dos casos comunitários, devendo-se observar o que é peculiar e estratégico para se trabalhar cada caso dentro de sua especificidade, seja ele individual ou coletivo.

O papel dos mediadores no que diz respeito à condução das demandas comunitárias decorre de um processo intenso de mediação, que se dá de diversas formas, não existindo uma única maneira de se conduzir a mediação comunitária e sim um leque diversificado. É pressuposto fundamental perceber que, cada demanda é única e se organiza de modos diferentes. Os demandantes são sujeitos que percebem a realidade social de acordo com suas noções de contexto e, em especial, de Direito. Para clarear a leitura acerca do acompanhamento de cada caso comunitário, é necessária a identificação de algumas etapas que fazem parte do processo de mediação comunitária, conforme podemos observar na ilustração abaixo:

Mediação Comunitária e seus processos



Para cada eixo do programa, sejam as Mediações Atendimento ou mesmo as Mediações Comunitárias, tanto os fatores tempo-diálogo quanto o papel do mediador são fundamentais para uma boa condução da mediação. Em especial o que deve ser percebido é o que se quer alcançar com o eixo este eixo - Mediação Comunitária.

Mostraremos a seguir como os demais processos que permeiam a mediação comunitária são entendidos, dinamizados e desenvolvidos pelos mediadores. Não se tem uma seqüência dos mesmos, mas sabe-se que todas estas ferramentas são cruciais para o andamento do trabalho da Mediação Comunitária. Então seguem abaixo, com maiores detalhes estes meios utilizados:

1º - (Re) conhecimento de quem são os participantes

Tem-se o propósito de conhecer quem são os participantes que demandam a intervenção da Mediação Comunitária. Para isto, é necessário ouvir todos os envolvidos e junto com os mesmos "(re) conhecerem" novos e outros atores que estão envolvidos na questão, sejam atores locais ou agentes externos, tornando a capacidade em potencial dos mesmos em promover alternativas de envolvimento e engajamento diante da situação. São várias as formas escolhidas (ora indicadas) de se trabalhar com estes participantes. Para tanto o programa tem um viés e conhecimento próprio do trabalho com grupos, como meio suposto para se trabalhar as relações e papéis de vários atores diante de um objeto comum. Mesmo quando estes não se vêem enquanto grupo, são utilizadas as ferramentas próprias da Mediação para trabalhar a administração de conflitos quando necessário. O processo de (re) conhecimento de quem são os participantes de dada situação, se dará ora no início, ora durante ou até mesmo ao final da resolução da demanda, isto é variável, mas o importante é perceber que

este processo é fundamental para o de desenvolvimento da Mediação Comunitária.

2º - (Re) conhecimento [(des) construção e (re) construção] da demanda

Este processo referente à (des)construção e (re)construção da demanda é identificado de acordo com todas as versões apresentadas pelos atores envolvidos em um processo de mediação comunitária. Pois, sabe-se que muitos serão os discursos, e que a demanda será também uma variável importante e bastante complexa. Mas, há que se conduzir a mediação comunitária para aprimorar o (re) conhecimento contínuo da demanda. Assim, o mediador diante deste processo atuará como facilitador de novas (re) elaborações da versão inicialmente dita por cada ator envolvido. Este processo consiste numa tentativa de (des)construir o discurso inicial apresentado pelos envolvidos, procurando encontrar no relato dos mesmos, elementos que permitam identificar algo para além e diferente daquilo que se apresenta, algo que seja relevante e consensual entre todos os participantes. Para isto, esta tarefa de mediar questões comunitárias que leva em consideração todas as nuances pertinentes a cada participante, é o que caracteriza o processo de (des)construção de demandas para as alternativas de (co)construção da demanda, que se caracterizará pelo sentimento de pertencimento por todos envolvidos, respeitando as individualidades e pactuando uma identidade coletiva.

3º - Diálogo entre os envolvidos

A composição do diálogo entre todos os envolvidos em um processo de mediação comunitária é fator primordial e essencial na condução dos casos, pois o diálogo é o que proporcionará as alternativas cabíveis na administração dos conflitos. Como já exposto anteriormente, Six (2001) vai dizer, que é a partir do diálogo verdadeiro entre os participantes que poderemos alcançar ou almejar os anseios de justiça e solução de problemas. Através do diálogo abrem-se oportunidades para que as pessoas se apropriem dos discursos enunciados e a partir deles pactuem resoluções bem como proposições de idéias criativas para suas demandas.

4º - Papel do mediador

O programa dispõe deste agente para ser o condutor que proporcionará entre todos os envolvidos a proposição da demanda por eles mesmos apresentados. O mediador em todas as suas faces, mediações individuais e nas mediações comunitárias, é o co-protagonista que levará em consideração as adversidades nos discursos de cada ator participante. O mediador diante do processo de mediação comunitária, desenvolverá habilidades múltiplas dadas à complexidade dos casos comunitários. Habilidades estas que proporcionarão uma reflexão contínua a cada participante e também ao próprio mediador. Há que se lembrar, na atuação comunitária, que o mediador deverá levar em conta os níveis de poderes e hierarquias presentes na ação de cada participante envolvido no processo de mediação comunitária, bem como perceber as complexidades e especificidades existentes diante dos atores institucionais envolvidos e suas relações perante os grupos. É importante perceber que, o mediador, frente às mediações comunitárias, será um elo importante de acesso aos bens públicos e serviços essenciais a determinados grupos sociais, bem como um ator mediador que contribuirá no fomento, organização e emancipação de grupos comunitários.

5º - Fator tempo

No que diz respeito ao trabalho da Mediação Comunitária este fator levará sempre em consideração o determinante do coletivo, ou seja, deverá ter sempre o cuidado de aperfeiçoar a relação

e a noção de tempo entre todos os envolvidos em questões comunitárias.

Estes são os elementos / conceitos teóricos e procedimentais que constituem as ações na condução das mediações comunitárias. Em todos os momentos devemos estar atentos ao nosso objetivo principal – que pode ser amplamente compreendido como o processo de construção e criação de acesso a direitos de pessoas, grupos, segmentos sociais destituídos de direitos fundamentais e assim ser capaz de proporcionar a constituição dos direitos humanos, incrementando noções de cidadania e viabilizando ações de participação ético-político-social.

Organização da prática do Programa Mediação de Conflitos

Para a realização de todas as ações desenvolvidas pelo programa Mediação de Conflitos faz-se necessário uma organização da agenda de trabalho a fim de que todas as ações propostas sejam bem orientadas, igualmente contempladas e articuladas entre si. No intuito de homogeneizar ao máximo o desenvolvimento das ações do Programa, mas atentando para as dinâmicas, complexidades e especificidades próprias de cada localidade, adotou-se uma diretriz gerencial para a organização das agendas de trabalho. Dessa forma, as equipes se articulam para realizar as ações dos quatro eixos orgânicos do programa, sejam eles, mediação atendimento, mediação comunitária, projetos temáticos e projetos institucionais. Para a execução destas atividades são dedicados, pelas equipes de trabalho, três dias da semana, o que não é necessariamente uma regra, pois a dinâmica de horários das comunidades muitas das vezes apresentará para o programa a sua melhor maneira de funcionamento. Para um bom desempenho das ações realizadas tendo em vista toda a dinâmica e especificidades locais, é necessária a previsão de momentos para diagnosticar, analisar, avaliar, capacitar e planejar todo o trabalho desenvolvido pelas equipes, portanto, o programa destina dois dias da semana para desenvolver momentos de reflexão e coordenação das ações. Um desses momentos é entendido como o espaço de reunião local de discussão de casos, onde as equipes que estão alocadas em cada região específica do Estado de Minas Gerais analisam todos os casos atendidos, todas as mediações comunitárias e as execuções de projetos temáticos e do projeto institucional Polícia e Comunidade. A equipe completa se organiza para participar, ocorrendo dessa forma constantes reflexões e discussões sobre os retornos e novos casos atendidos e sobre as ações desenvolvidas. Estas discussões têm por objetivo ampliar o olhar do mediador sobre as demandas apresentadas e sobre as conduções das atividades propostas pelo Programa. Essas discussões internas, como chamamos, envolvem todos os componentes da equipe de cada núcleo, que juntos discutem, de forma técnica e interdisciplinar, os casos do atendimento e da comunitária, qualificando ainda mais o trabalho e as decisões quanto à condução de cada caso. São realizados nestes momentos a articulação entre as ações desempenhadas pelo programa Fica Vivo e a realização de reuniões de gestão da Política Pública de Prevenção à Criminalidade de cada município, onde são traçados as diretrizes políticas da Superintendência de Prevenção à Criminalidade, momento de articulação local e municipal do trabalho desenvolvido pelo Programa Mediação de Conflitos juntamente com os demais programas compostos pelos Núcleos de Prevenção à Criminalidade.

Nos três dias designados para os atendimentos, as equipes do programa, em cada núcleo, se organizam para receber novos casos do atendimento e da comunitária. Realizam os atendimentos ou reuniões relativos aos retornos dos casos em andamento, fazem também os encaminhamentos necessários de cada caso, desenvolvem as ações próprias dos projetos, ações temáticas, coletivizações de demandas, reuniões com policiais e comunidade local além das ações correspondentes a articulação da rede do Núcleo de Prevenção à Criminalidade.

Além das discussões internas que descrevemos acima, são realizadas ações de supervisão metodológica dos eixos do programa, que consistem em todas as ações voltadas à orientação e condução técnica, gerencial e metodológica das atividades propostas. Essas atividades vão desde as visitas dos supervisores aos núcleos, que passam pela organização e preparo das capacitações técnicas que ocorrem semanalmente e pelas discussões coletivas de casos, assim como pelo estabelecimento de diversas parcerias para a realização e melhoria do trabalho.

As visitas técnicas aos núcleos são periódicas e objetivam o acompanhamento e auxílio local no desenvolvimento das ações de todos os eixos, a percepção das dificuldades e sucessos de cada equipe e a supervisão da metodologia aplicada na condução do trabalho desenvolvido.

As reuniões semanais externas ao núcleo contam com a participação de todas as equipes (técnicos e estagiários) e da supervisão e coordenação do programa. Envolvem discussões coletivas de casos e de ações, com o intuito de possibilitar a troca de experiências entre as equipes, ampliar o entendimento das possibilidades em mediação para cada caso apresentado, e supervisionar de forma coletiva a metodologia adotada pelas equipes. A discussão coletiva é também uma forma de contínua capacitação com base nas reflexões sobre os próprios casos concretos e ações.

Outro momento que faz parte do encontro semanal com todas as equipes refere-se às exposições com temas técnicos, gerenciais e metodológicos, cujo objetivo é capacitar e orientar as equipes em temas relacionados a todas as atividades cotidianas do programa, como por exemplo, os temas relacionados à técnica de mediação, à violência de gênero, benefícios previdenciários, questões trabalhistas, pensão de alimentos e questões relacionadas à paternidade, trabalho com grupos, redes sociais, associativismo, temas em segurança pública, orientação sobre a elaboração de projetos, temas sobre gerenciamento do programa, interface e ações conjuntas com os parceiros institucionais e com os outros programas que compõem o Núcleo de Prevenção à Criminalidade.

Conclusão

"Acreditamos que a mediação também é prevenção, uma

> *Capacidade de antecipar, de discernir onde estão os impasses e evitar que uma pessoa ou grupo se engaje em uma via sem saída. A mediação demanda inteligência e lucidez." (SIX, 2001)*

Ao nos propormos a apresentar a metodologia adotada pelo Programa Mediação de Conflitos nos engajamos em uma tarefa nada fácil. Diante da inovadora e recente perspectiva da prevenção social à criminalidade no campo das políticas públicas do Sistema de Defesa Social nos deparamos com o desafio de desenvolver ações em contextos de criminalidade e exclusão econômica e social com este foco de prevenção bem delineado. Não bastasse esse desafio, outro se apresenta quando nos deparamos com a incumbência de aplicar a metodologia de mediação através do incremento de capital social, prática ainda pouco explorada e difundida no Brasil, no campo dessa política pública.

Um cenário assim nos levou a ser uma prática de mais de dois anos em busca de uma teoria, num trabalho árduo, porém, constante e progressivo de todos os mediadores que compuseram e compõem as equipes do Programa e, o mais importante, com a participação das comunidades que nos auxiliam no delineamento da política. Ao mesmo tempo em que a construção dessa metodologia é tarefa cotidiana e difícil, ela é extremamente proveitosa justamente pelo fato de poder ser construída, pensada e aprimorada pelos próprios mediadores e por aqueles que da mediação participam.

No presente registro demos enfoque às

duas frentes que originaram o programa, no intuito de contribuir com estabelecimento da teoria, o aprimoramento da prática e proporcionar o conhecimento de toda essa construção inovadora. E por fim, vale ressaltar que esta teorização é uma das formas de se pautar a legitimidade da metodologia. Sabemos que, mesmo com o intuito de garantir esta elaboração teórica a partir da prática realizada, não se tem a intenção, neste artigo, de sintetizar ou mesmo resumir o que venha a ser nosso trabalho, a tentativa é de lançar a idéia de uma prática inovadora que apresenta uma concepção de mundo que cultiva uma noção ampliada de acesso a direitos na perspectiva de uma cultura de paz. ◆

Ariane Gontijo Lopes Leandro

Psicóloga, supervisora da Mediação Comunitária através do Programa Mediação de Conflitos/ Superintendência de Prevenção à Criminalidade

Giselle Fernandes Corrêa da Cruz

Advogada. Supervisora da Mediação Atendimento através do Programa Mediação de Conflitos / Superintendência de Prevenção à Criminalidade

Mediação: caminho para o Diálogo

"Restos
O amor, o pobre amor estava putrefato.
Bateu, bateu à velha porta, inutilmente.
Não pude agasalhá-lo. Ofendia-me o olfato.
Muito embora o escutasse, eu de mim era ausente."

Carlos Drummond de Andrade

O Programa Mediação de Conflitos atua na prevenção e resolução de conflitos através do estabelecimento de diálogo entre as partes envolvidas e viabiliza a aplicação de direitos fundamentais à população atendida. Demandas individuais ou coletivas são levadas ao Núcleo para que, através do diálogo e da participação ativa da população, sejam construídas alternativas para a solução de conflitos.

Ao responsabilizar as partes pela causa e solução de suas demandas sem que estas precisem da decisão de um terceiro para por fim naquele conflito, é possível que os envolvidos tomem as rédeas de seus destinos. O indivíduo deixa de ser parte do processo para ser autor da solução de seus conflitos através do diálogo, da compreensão, da visão do outro. Ética, cidadania e emancipação são ganhos dos envolvidos no programa.

O desenvolvimento de sistemas alternativos de resolução de conflitos é uma recomendação das Nações Unidas (ECOOSOC), em sua resolução 1999/26, de julho de 1999, que recomendou que os estados considerassem, no contexto de seus sistemas de justiça, o desenvolvimento de procedimentos alternativos ao processo judicial tradicional e a formulação de políticas de mediação de justiça restaurativa. Essas medidas visam o desenvolvimento de uma cultura favorável a sistemas alternativos de resolução de conflitos nas autoridades judiciais, sociais e outras responsáveis pelo cumprimento da lei e pelo atendimento e promoção dos direitos do cidadão.

O caso que iremos abordar é um modelo clássico de atendimento no Núcleo. Veremos como acontece uma mudança de paradigmas dos atendidos, que, acreditando ter uma demanda jurídica para resolver, chegam ao Núcleo a procura de um advogado para atuar na causa, mas, no decorrer do atendimento, eles se dão conta de que este litígio é apenas a conseqüência do fim de um relacionamento afetivo não resolvido e constroem alternativas para sanar o conflito.

A demanda jurídica

A primeira atendida chega ao Núcleo da Pedreira Prado Lopes pleiteando um advogado a fim de propor Ação de Indenização contra o ex-compa-

nheiro, com o qual ela viveu em concubinato pelo período de 19 anos, uma vez que ela tinha dado em comodato a ele, um jazigo para que este sepultasse a sua mãe, requerendo ainda a exumação do corpo sepultado. Esclarecida sobre os propósitos do Programa, ela concorda em tentar a resolução do caso através da Mediação.

O segundo atendido, já se antecipando ao pedido da demandante, comparece no Núcleo acompanhado de seu advogado. Esclarecido sobre o motivo de ser convidado para a Mediação, o atendido diz que não se sentia implicado na questão e que já havia rompido o relacionamento com a ex-companheira há muitos anos, estando hoje casado. Acrescenta ainda que não se lembrava nem do segundo nome da ex-companheira, que mantinha relacionamento com muitas amantes na época e que não sabia quanto tempo relacionara-se com a demandante.

Respaldando o discurso de seu cliente, seu defensor alega que estaríamos diante de um caso de "Comodato a Título Gratuíto", e que, dada a gratuidade do empréstimo do jazigo da primeira demandante ao seu cliente, este não era mais parte do litígio.

Através da escuta do segundo atendido e seu defensor, percebe-se que a ex-companheira não existia no discurso de ambos, naquele momento. Falas como "Eu nem me lembro nem do sobrenome dela", "Eu fiquei com ela 19 anos? Ela marcou na folhinha?", ou "Meu cliente já pôs fim nisso", demonstram o não-lugar daquela mulher na questão e que todo o foco era desviado do objeto da ação jurídica, que era o empréstimo do jazigo.

A primeira atendida era, portanto, vista por ambos, como a autora numa relação jurídica processual, cuja obrigação do segundo atendido era a de propor uma defesa contra a sua pretensão, sem atentar-se para as demais questões subjetivas presentes no caso. O advogado compartilhava da mesma visão do seu cliente. De acordo com Rodrigo da Cunha Pereira:

> *"A história da mulher no direito, ou o lugar dado pelo Direito à mulher, sempre foi um não lugar. Na realidade, a presença da mulher é a história de uma ausência, pois ela sempre existiu subordinada ao marido, sem voz e marcada pelo regime da incapacidade.*
>
> *No patriarcado, a condição feminina recebeu o traço dos excluídos, condição que o Direito sempre reproduziu. Como acentua o jurista gaúcho Luis Edson Fachin, 'o Direito registra e reproduz com especial refinamento o sinal que impõe às pessoas e às coisas. Não fotografa apenas o que certos olhos querem ver, em cada momento histórico; vai além, conforma, deforma, reduz ou amplia o retrato daquilo que por dever ser necessariamente não o é por inteiro. São depositários dessa trama os textos e as entrelinhas da moldura jurídica que se apropriou da mulher e dela arrancou uma abstração que serve ao conjunto dominante de valores". (PEREIRA. Rodrigo da Cunha. Direito de Família uma abordagem psicanalítica. Belo Horizonte: Del Rey, 1997, p. 111).*

Era preciso que a mulher se fizesse notar naquela questão, trocando da posição de parte numa demanda processual, para um sujeito que relacionou-se afetivamente com o segundo demandante. O lugar da ex-companheira vem à tona no discurso do segundo demandante, assim que se pede para que ele conte um pouco sobre o relacionamento de ambos. É quando o atendido lembra-se de que a ex-companheira o "ajudou muito quando a sua mãe esteve doente", "que ela era uma pessoa muito boa, e que ajudava a sua família até hoje". Ele relata memórias de seu relacionamento, como aconteceu a separação e ainda conta que esta continua telefonando para sua casa constantemente, não aceitando o término da relação amorosa.

Neste momento, ele se vê implicado no conflito. Pede a palavra ao advogado que o acompanhava e diz que tem interesse em mediar o conflito.

Mediação: um novo olhar

O terceiro atendimento acontece quando a primeira demandante vem ao Núcleo a fim de saber informações sobre o caso. É quando se trabalha no progresso de construção de sua pretensão jurídica. Aí existe a diferença entre o motivo manifesto da atendida, para o seu motivo latente.

O motivo manifesto é aquele que procura quem solicita a consulta, no caso o atendimento, e o latente é aquele mais relevante do que o evocado em primeiro lugar e, portanto, se faz o mais sério e carece de percepção para que possa identificá-lo. É de extrema importância o momento em que o cliente toma consciência disso, entretanto, nem sempre acontece durante o processo, tanto melhor o prognóstico. O mediador deve escutar o cliente, mas não deve se contentar, ingenuamente com a questão que ele transmite.

Várias questões são colocadas frente à sua demanda de ser indenizada pelo empréstimo do jazigo que, na época, ela cedeu ao segundo atendido a título gratuito. Por que ela mudou de idéia? Qual era a sua relação com a mãe de seu ex-companheiro? Qual o motivo dela querer a exumação do corpo do jazigo? Ela estava precisando deste espaço? Como se deu a separação deles? Ela ainda mantém contato com o ex-companheiro? Ela queria a exumação do corpo pelo jazido ou por vingança?

Diante das questões, o discurso da demandante começou a modificar. Relatos sobre o relacionamento vieram à tona, a necessidade de reconhecimento pela sua dedicação à mãe do seu ex-companheiro ficou patente. Falas como "Eu só queria que ele me dissesse muito obrigado", "Eu cuidei da mãe dele na cama", demonstravam estas necessidades.

À medida que os atendimentos aconteciam, a demandante ia percebendo que o foco de sua pretensão modificou-se. Ela não iniciava o seu discurso tratando da questão da indenização pelo jazigo, mas sim, da dificuldade dela em aceitar o rompimento da relação amorosa. Questões como necessidade de gratidão, cobrança, expectativas do outro, frustração desta expectativa, doação, cobrança, solidão e auto-estima eram abordadas.

O conflito dos atendidos passa a ser então, o fim de uma relação amorosa e a dificuldade do casal de lidar com ela. O caminho percorrido pelo casal nesta conscientização é longo no decorrer dos atendimentos. Eles passam do estágio de nem mesmo perceberem o outro, num primeiro momento, para a aceitação de que passam por um rompimento doloroso e a partir daí, e que é preciso tratar deste rompimento.

Os atendidos tomam parte na sua demanda. Eles não vêem mais a necessidade da decisão de um terceiro – no caso o Judiciário – para por fim à questão, como pleiteavam num primeiro momento. Nem mesmo chegam a cogitarem essa solução.

A demanda jurídica, no entanto, não desaparece por completo. Mas o foco da resolução do conflito muda consideravelmente: os demandantes percebem que eles são as melhores pessoas para solucionarem o caso, as conversas passam a girar em torno da realidade do conflito – que é o fim de uma relação amorosa – e a lide jurídica é resolvida em segundo plano, como conseqüência do conflito e não como a causa do mesmo.

A demandante decide por não pleitear a indenização contra o ex-companheiro. Percebe que o pedido de indenização pecuniária escondia necessidades emocionais e abre mão do dinheiro no decorrer dos atendimentos. Porém, a pretensão da exumação do corpo da mãe de seu ex-companheiro

na sepultura de sua mãe continua. Falas como "Se eu não fizer isto eu não me liberto dele", "Disso eu não abro mão", denotam o valor simbólico desta pretensão para a atendida.

A mãe do ex-companheiro sepultada no jazigo de sua família a incomoda. Faz parecer que a relação ainda não foi rompida e ela sente-se vinculada a ele. É como se o casal ainda pertencesse à mesma família, fato que ela não quer mais.

O discurso da atendida, no entanto, mesmo diante desta pretensão, muda. Ela reconhece que a mãe do ex-companheiro foi importante na vida dela, e que também lhe fez vários favores. "Ela dava leite para a minha filha mais velha quando eu não tinha recurso para comprar". A fala demonstra que a atendida reconhece as boas coisas trazidas pelo seu ex-companheiro e família para a sua vida. Ela também deve ser grata de certa maneira.

A questão da exumação, por seu grande valor significante, ainda encontra-se em Mediação. Mas percebe-se que o respeito entre os envolvidos aumentou. A demandante é capaz de aguardar que o seu ex-companheiro obtenha recursos para fazer isto e o mesmo parece compreender que é de grande valor simbólico o ato de separar os jazigos da família.

Mediar é ver além

Quando o casal leva suas questões ao judiciário, no caso ao Núcleo, sem ter filhos, nem por isso deixa de ter conflitos, carências e dificuldades. Os conflitos refletem as dificuldades emocionais dos próprios indivíduos (marido e mulher) nas suas formações familiares de origem e que se repetiram na escolha do parceiro e na manutenção da relação durante o casamento.

A escolha do parceiro é, em geral, inconsciente. Daí a dificuldade de apresentar razões acerca da escolha daquela pessoa em meio a um milhão de outras. Esses conteúdos inconscientes, originários dos relacionamentos da infância, são os que realmente atuam como imã para eleição do parceiro e o estabelecimento e manutenção do contrato secreto do casamento, apresentando padrões repetitivos de comportamentos derivados das primeiras etapas do desenvolvimento com as figuras parentais, sejam elas pais ou pessoas significativas.

Isto pressupõe um ajuste de duas personalidades, como se cada um procurasse no outro, aspectos que não conseguiu desenvolver consigo mesmo, ou aquela dificuldade que possui, para ambos se protegerem do objeto temido. Ocorre então o encaixe desses aspectos doentios de ambas personalidades denominado "conluio" (pactos inconscientes ou lealdades invisíveis), acreditando que um iria ajudar o outro a encontrar saídas, mais adequadas para as dificuldades, o que sozinho seria difícil de lidar. Mas se essa carga dupla, apenas um elemento possui, e o outro não, acabará por pesar na experiência de ambos. Em um ocorrerá ansiedade que faz com que conserve esses aspectos, mas o outro poderá se digladiar.

Willi (1985) criou o conceito de "colusão", baseado na teoria Freudiana do inconsciente, fases do desenvolvimento da libido, bem do conceito de recalque e das dinâmicas dos mecanismos de defesas. Que seria um jogo inconsciente estabelecido entre os cônjuges, que se desenvolve desde a eleição do(a) parceiro(a) e aprofunda na relação conjugal, cujo os conflitos são constantemente repetitivos imobilizando assim o outro em sua situação neurótica. Desse modo, ativa o inconsciente fazendo emergir o tema recalcado mutuamente, que se transforma em papéis polarizados.

Ao iniciar uma relação, cada um dos cônjuges, busca no outro a satisfação de suas próprias fantasias inconscientes como forma de libertar-se dos conflitos e feridas libidinais.

Cada um cria expectativas de ser curado pelo outro e assim, entra em contato com suas limitações e fracassos. Ao longo do tempo, essas expectativas acabam por desfazer-se, surgindo então conflitos e com eles a frustração, o ódio, a raiva, a mágoa e todos os sentimentos de infelicidade.

O cônjuge passa a cobrar do companheiro a "promessa" de cura que o outro agora nega.

Cabe ressaltar que, em uma relação, o mal estar é fruto da responsabilidade de ambos, mesmo que não seja nítida. O casal chama de "culpa", pra significar que é importante num determinado momento descobrir o culpado.

A separação torna-se então o único meio de solucionar tais conflitos. Mas, mesmo ao tomar essa decisão, percebe-se que não é fácil – existem sentimentos ambivalentes (amor/ódio) em relação ao outro, mas por refletir em sentimentos inconscientes, também não elaborados em relações parentais que são intensificados neste momento.

Além disso, há total ausência de elaboração das perdas e da mudança de situação que compromete a estrutura da personalidade de cada um. Os lutos a serem elaborados referem-se não apenas ao pesar diante do que não se vai viver, por estar longe do outro com suas perdas, mas também a dificuldade em suportar que sua própria imagem seja destruída na consciência do outro. Se essas dificuldades não forem superadas, a separação será muito mais conflituosa e fonte de sofrimento para os envolvidos.

A questão da comunicação familiar fica prejudicada. O pacto de defesas faz com que o diálogo fique obstruído por medo de que eclodam os temas tabus e a família precise encarar suas dificuldades. Nesse sentido o contato fica cada vez menos autêntico, o que favorece a solidão, que para o mesmo é insuportável.

Os Mediadores

É preciso que os técnicos da mediação, enquanto profissionais, estejam capacitados a avaliarem a dinâmica familiar e suas implicações, não apenas a comunicação verbal como também a não verbal, demonstrada através de atitudes, gestos e expressões do posicionamento espacial com os outros e demais comportamentos, como a própria possibilidade de múltiplas interpretações do que é dito ou não dito, quando a demanda chega.

Na mediação, os profissionais atuam como o terceiro membro na relação, e não opina, não sugere, não decide, não impõe nada, esperam e auxiliam para que as próprias pessoas envolvidas encontrem uma solução para o conflito a partir do diálogo, orientação e entrevistas. Uma vez encontrada a "solução" para o conflito, este passa a ser um compromisso de todas as pessoas envolvidas, até porque essa solução partiu deles mesmos, o que torna a decisão mais autêntica.

Deve-se estar preparado para alcançar o acordo nas controvérsias, conflitos e litígios juntos aos casais e familiares que buscam esse tipo de resolução.

O grande indicador da necessidade da mediação é a ruptura da homeostase familiar, isto é, o equilíbrio interno dinâmico e adequado das motivações, afetos, conhecimentos e poder no ambiente familiar.

Durante o convívio familiar, o casal pode passar por várias crises e se recuperarem. Quando a crise é intensa, e insuportável, o casal se separa. Quando as crises tornam-se freqüentes, muitas vezes basta uma pequena ruptura do equilíbrio, e esta corresponde à ruptura definitiva do casamento. Mas é preciso entender que nem a separação e nem o divórcio não acabam com a família: o que ocorre é uma transformação.

Os mediadores devem utilizar-se de técnicas e estratégias para chegar a um acordo e um plano de família após separação, visando a centralização no processo de bem-estar físico e emocional dos envolvidos.

Objetivos da mediação familiar:

- Evitar que os participantes tomem decisões precipitadas

- Oferecer oportunidades para que as soluções sejam encontradas pelas pessoas

- Esclarecer as reais necessidades e interesses de todas as partes envolvidas

- Ajudar os envolvidos a exercerem sua capacidade de tomar iniciativas com responsabilidade, cooperação e respeito mútuo.

- Favorecer uma flexibilidade tanto nas or-

ganizações quanto nas relações familiares.

Diante de tudo, é importante ressaltar que, dentre outros fatores, a mediação pode atuar diretamente na prevenção à criminalidade, já que inúmeros homicídios são cometidos em situações conflituosas entre casais que têm seus relacionamentos conturbados e /ou mal resolvidos. Quando se instaura esse quadro de divergência, de conflito, e o casal não consegue mais suportar as diferenças, ocorre a separação. A separação chega para colocar um fim na relação amorosa. Sendo assim fica a questão: "Mas, será sempre a separação que determina o fim de um relacionamento amoroso? Quando a separação não se faz suficiente para finalizar a união de um casal, a morte seria uma saída?". ◆

Bruna Paiva Alvarenga
Técnica/Psicologia
Flávia Resende
Técnica/Direito
Sandra Lúcia dos Santos
Técnica/Psicologia
Equipe do Programa Mediação de Conflitos na Pedreira Prado Lopes

Mediação de conflitos: uma discussão psicojurídica acerca da violência intra-familiar

Introdução

A temática central deste artigo tratará de casos de violência intra-familiar atendidos pelo Programa Mediação de Conflitos (PMC) do Núcleo de Prevenção à Criminalidade de Montes Claros. Através dos atendimentos, identificamos a grande incidência deste tipo de caso, o qual geralmente está imerso em um complexo e problemático contexto social, cultural e familiar.

Sobre a intervenção do Programa, discutiremos acerca de duas situações: a primeira será como a interferência pode propiciar uma solução favorável, e a segunda será como, apesar da intervenção, não se chega a nenhuma solução efetiva. Neste sentido, buscaremos analisar tais casos sob os pontos de vista jurídico e psicológico, bem como os entraves que dificultam a sua solução.

Mediação de Conflitos

O processo da mediação é um método de resolução de conflitos utilizado pelo Programa Mediação de Conflitos, executado por uma equipe interdisciplinar composta de profissionais de Direito e de Psicologia, com atendimentos feitos em duplas compostas por um técnico e um estagiário, ou dois técnicos de áreas diferentes.

A interface entre o Direito e a Psicologia permite uma compreensão do conflito e suas implicações no campo psicológico e jurídico. A Psicologia mapeia o conflito, o contexto em que ele é construído, investiga a percepção dos envolvidos sobre o problema, bem como suas causas e conseqüências, auxiliando na elaboração do acordo. A visão do Direito contribui para que sejam observados os aspectos legais, as vantagens da resolução extrajudicial e a viabilização legal do acordo.

Durante o processo de mediação, os indivíduos têm a possibilidade de refletir e verbalizar acerca dos fatores que interferem no conflito. É o momento onde o diálogo é restabelecido, expondo-se as questões, os sentimentos e as motivações que antes não eram discutidos por medo ou dificuldades de relacionamento entre os envolvidos.

No âmbito das famílias, este tipo de metodologia é utilizada para resolução de separação, pensão alimentícia, estabelecimento de contato com os filhos, guarda, sucessão de herança, investigação de paternidade, violência e conflitos intra-familiares, dificuldades de relacionamentos entre pais e filhos, irmãos, casais, dentre outros.

Conforme CEZAR-FERREIRA (2004), a mediação familiar, em especial, visa facilitar aos componentes a confrontação de seus pontos de vista quanto às questões familiares, auxiliando-os a discriminar seus interesses e necessidades, encontrar soluções que os ajudem a dissolver seus conflitos interpessoais e a dirigir sua vida e sua família de forma adequada e saudável.

De acordo com BATTAGLIA, a prática da mediação tem se mostrado extremamente eficaz, já que demonstra ser um recurso adequado e útil que tem como fim facilitar a retomada do lugar dos pais como protetores dos filhos e de si próprios, em um momento extremamente doloroso e difícil em que ambos desviam, ao menos momentaneamente, o foco da manutenção de relacionamentos construtivos e perdem-se na desarticulação.

Violência Intra-familiar

Trata-se da violência praticada contra membro ou membros de uma mesma unidade familiar. Tal problema acomete indiscriminadamente famílias de várias classes sociais e níveis culturais, tendo como principais vítimas em potencial as mulheres.

A relevância do problema da violência intra-familiar surge tanto pelas estatísticas, que mostram uma quantidade enorme de mulheres atingidas por este problema (segundo estudos da Organização Mundial da Saúde, uma em cada seis mulheres é vítima deste tipo de violência), como pelo sofrimento causado às vítimas, que nem sempre manifestam o abuso por medo, vergonha ou mesmo conivência com a agressão.

No Brasil, foi constatado que a cada quatro minutos uma mulher é vítima de violência intra-familiar e, geralmente, o agressor é uma pessoa com quem a mulher mantém relações afetivas, conforme citação de SCHRITZMEYER (2001). Segundo BALLONE (2003), em situações de violência doméstica, as agressões muitas vezes persistem porque um dos cônjuges apresenta uma atitude de aceitação e incapacidade de se desligar daquele ambiente familiar, seja por razões econômicas ou emocionais.

As diferenças estruturais entre mulheres e homens, bem como a cultura machista em que vivemos, onde defende-se a idéia da virilidade e brutalidade em contraposição à da feminilidade e fragilidade, muitas vezes provoca comportamentos submissos e de resignação por parte de muitas mulheres, que acabam se tornando vítimas da violência sistemática. As diversas seqüelas da violência intra-familiar resultam tanto em questões legais quanto em questões de saúde pública, tendo em vista o grande percentual de mulheres afetadas pelo problema.

Com o advento da Lei Maria da Penha, a Legislação brasileira passou a prever a possibilidade de recuperação dos agressores sem, contudo, perder o caráter de punibilidade, criando assim a expectativa de atenuação da violência doméstica.

Nos casos de violência intra-familiar atendidos pelo Programa Mediação de Conflitos em Montes Claros, a vítima busca inicialmente orientação sobre separação, sem noticiar o problema da violência. Posteriormente, através do diálogo, verifica-se que os motivos legítimos estão ligados às agressões físicas e psicológicas que atingem a mulher e, às vezes, os filhos. Comumente, os casos de violência física estão associados ao uso de álcool e drogas pelo agressor.

Discussão de casos

Dentre os casos atendidos pelo Programa Mediação de Conflitos, escolheu-se estrategicamente dois cujos resultados fossem diferentes, a fim de analisar fatores diversos que podem ter influenciado na resolução dos conflitos.

O caso 1 refere-se ao atendimento de Ana (os nomes foram substituídos para preservar a identidade dos envolvidos), que foi encaminhada ao Núcleo por uma instituição beneficente que detectou desestruturação familiar e problemas com agressões físicas e alcoolismo. Ana vivia com o companheiro há mais de 8 anos, tendo com ele quatro filhos. A família morava em uma casa cedida pela sogra de Ana, pois o marido havia vendido o barracão onde moravam e gasto o dinheiro em bebidas, sem dar retorno à família. Segundo relato de uma senhora que acompanhava Ana no atendimento, o casal sofria com o alcoolismo.

O que mais nos chamou atenção no caso foi o fato de Ana, grávida de oito meses, ter sofrido agressão do companheiro. Segundo a denunciante, que compareceu ao Núcleo trazida pela diretora de uma creche, o marido agrediu-a com a ajuda da sogra, desferindo-lhe chutes na barriga e no rosto em função de uma briga pelo desaparecimento de uma chave, onde Ana era acusada de ter sumido com o objeto. Após a agressão, o companheiro fugiu de casa. A sogra retratou-se, dispondo-se a doar um cômodo para Ana morar com os filhos.

Informamos à Ana que a doação da casa e o valor da pensão alimentícia, caso fosse se separar, poderiam ser formalizados através de um acordo escrito. Ela disse que não seria necessário, que não acreditava que o marido deixaria os filhos sem nada pois, apesar de tudo, era um bom pai. Ana foi encaminhada para o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), pois se tratava de uma família em situação de vulnerabilidade social, com possibilidades de recebimento de Bolsa-família. O Boletim de Ocorrência (BO) já tinha sido registrado, bem como a representação criminal.

Um mês após o primeiro atendimento, Ana veio sozinha ao Núcleo em busca de ajuda, já que não tinha alimentos em sua casa para prover o sustento dos filhos. Ela informou que havia trabalhado um mês numa casa e que o empregador não lhe pagara o salário e o companheiro estava foragido, pois havia sido instaurado inquérito sobre a agressão e ele temia ser preso.

Indagada sobre o bebê que estava esperando, Ana informou que no dia da agressão, o médico que a atendeu no hospital tomou providências apenas com relação ao corte em sua boca, não examinando sua barriga, apesar de ter sido informado que havia levado uma "pezada" nesta região e que estava grávida de 8 meses. Seis dias após o atendimento, ela retornou ao hospital, onde foi constatada a morte do bebê. Informamos à Ana que ela poderia requerer uma indenização pela morte do filho em virtude da negligência médico-hospitalar, mas ela não manifestou interesse nesta possibilidade. Quanto ao trabalho não-remunerado, informamos que poderia buscar a Justiça do Trabalho para requisitar seus direitos. Contudo, ela também não manifestou interesse por esta ação.

Nosso contato com Ana se restringiu a dois atendimentos, apesar de tentarmos uma maior aproximação para acompanhamento do caso. Através de informações cedidas pelo Centro de Saúde da região, sabe-se que ela voltou a viver com o companheiro.

Durante os atendimentos, Ana recebeu orientação jurídica no sentido de dar continuidade a qualquer dos procedimentos pertinentes ao caso, como separação de corpos, acordo de pensão alimentícia, formalização da transferência de imóvel pela sogra, ação de indenização, dentre outros, mas não demonstrou tais pretensões em momento algum. Questões atinentes aos direitos humanos não foram relevantes nos atendimentos, já que a requerente procurava apenas recursos para sua subsistência, sem questionar o desrespeito, a agressão, a humilhação ou descaso que acometiam a sua família.

No estudo deste caso, levantamos a hipótese de que Ana não estava interessada na resolução do problema da violência. Tal hipótese foi formulada a partir de vários fatores, dentre eles o fato de Ana não ter buscado o serviço por iniciativa própria, sendo trazida por uma pessoa que se sentiu sensibilizada com a situação. Ana parecia apática diante da agressão e não demonstrava revolta ou rancor quanto ao comportamento do marido e da sogra.

Já o caso 2 chegou até o Núcleo através da busca de uma das partes envolvidas por separação. Percebeu-se um sentimento de rancor envolvendo a situação devido às brigas e às contínuas agressões. Nilda, de 23 anos de idade, e Mário, de 25, estavam juntos há cerca de seis anos, tendo uma filha de cinco anos, e não eram casados legalmente.

Nilda procurou o Programa em busca de orientação quanto à separação, pois era sempre agredida em constantes brigas com o companheiro. Cansada da situação, ela saiu de casa com a filha e foi para a casa de seus pais, nos fundos do mesmo lote. O que definiu tal decisão foi a última briga entre os dois. Nesta ocasião, Nilda se desentendeu com Mário em função de notícias de que ele a estava traindo. Mário a agrediu e ela saiu de casa com a filha. Pouco tempo depois, Nilda foi informada por seu irmão de que Mário estava com outra mulher em casa, no que ela foi até à residência, arrombou a porta do local e despejou a outra mulher. Nilda revelou que, se precisasse, entraria com um processo judicial contra Mário, mas que tinha receio sobre isso. Por isso, mostrou-se bastante interessada na possibilidade da mediação.

Quando Nilda saiu de casa com a filha, Mário a acusou de abandono de lar, ameaçando deixá-la sem nada. Em função disso, ela solicitou que os principais pontos a serem definidos na Mediação fossem a questão do imóvel, que se localiza no lote do pai dela, e a pensão para a filha. Mário foi convidado e compareceu ao encontro, mas não demonstrou posicionamento em relação à separação. Sua postura foi passiva quanto aos pedidos feitos por Nilda, se restringindo a responder que o que ela quisesse, estava bom para ele. Ele aceitou dividir o valor do imóvel, bem como realizar o pagamento da pensão.

Inicialmente, Mário omitiu a ocorrência das brigas e agressões e, somente quando sentiu-se seguro, aceitou falar sobre o assunto. Admitiu ser violento em algumas ocasiões com Nilda, mas revelou que ela também o agredia, já que é uma mulher forte e que provoca muitas brigas, às vezes até por motivos passados e "resolvidos".

Nilda retornou à mediação sozinha. Antes do encontro entre os dois, ela disse estar realmente decidida a terminar a relação com Mário, uma vez que já não sentia mais amor por ele, mas sim ódio. Nilda se mostrou muito magoada e disse que só iria dialogar com Mário no Programa Mediação de Conflitos. Durante o atendimento, ela reconheceu sua parcela de culpa para que a situação se agravasse e, assim, a relação acabasse.

O casal compareceu para a tentativa de mediação, iniciaram a conversa de forma amigável, estavam de acordo em relação a praticamente todos os pontos. Porém, Nilda recordou que no dia em que Mário estava com outra mulher em casa, ela deu um tapa no rosto de Mário na rua, na frente de outras pessoas e ele disse que iria, em algum momento, revidar a agressão. Indagado se ainda pretendia fazer isso, Mário disse que sim, que se sentiu humilhado com a agressão pública. A partir daí, eles se desentenderam e começaram a trocar ofensas e acusações, quase inviabilizando a possibilidade de acordo. Os mediadores interferiram na discussão, explicando para o casal que essa não era a melhor forma de resolver a questão, uma vez que a agressão verbal recorrente na relação era um dos fatores impeditivos de um diálogo eficaz. Ficou esclarecido que a proposta da mediação era

o desenvolvimento da autonomia das partes a fim de poderem estabelecer um diálogo amigável em relação às questões conflituosas, oferecendo e ouvindo soluções.

Frente a estes problemas, propôs-se que o processo de mediação continuasse através de encontros individuais, a fim de identificar as dificuldades que ainda existiam na relação e que deveriam ser resolvidas antes de outro encontro do casal. Foi colocado que, embora a relação conjugal houvesse acabado, o laço afetivo deveria ser mantido principalmente em virtude da filha em comum. Nilda e Mário concordaram e aceitaram tentar novamente a mediação em outro momento. Ao sair da sala, os dois ficaram conversando do lado de fora do Núcleo, aparentemente de forma mais tranqüila. Este diálogo foi decisivo para o processo, conforme relatado por ambos posteriormente, pois foram capazes de discutir sobre questões importantes que estavam pendentes. Ocorreram outros encontros individuais onde Nilda e Mário reconheceram que não deveriam mais brigar, que já era possível chegar a um acordo e manter uma relação amigável, mostrando-se mais preparados para um novo encontro de mediação.

O novo encontro entre o casal deu-se de forma muito tranqüila e com diálogos amistosos, e chegando-se a um acordo em relação a todos os pontos pendentes sem qualquer ofensa ou conflito. Em dado momento, um até fez uma brincadeira com o outro, riram bastante, mostrando que ainda tinham cumplicidade apesar da separação. O desfecho foi satisfatório, mostrando que uma questão que se iniciou como um caso de violência intrafamiliar, pôde acabar com sucesso na resolução do conflito. A solução através do diálogo, sem a necessidade de se buscar o Poder Judiciário – o que poderia gerar outros pontos conflitantes –, só foi possível pelo bom senso e desejo mútuo de colocar fim ao problema.

Identificamos alguns fatores que podem ter influenciado nos resultados dos casos atendidos. No caso de Ana, seu comparecimento no Núcleo não ocorreu por interesse próprio, uma vez que ela foi trazida por uma representante institucional que se comoveu com as agressões. Ana não se abateu com as agressões, que colocavam a sua vida e a do bebê em risco. Sua principal preocupação era com os recursos necessários à sua sobrevivência, como moradia e alimentação. Neste caso, não se verificava na denunciante valores como respeito e dignidade, demonstrado pela falta de interesse por seus direitos. Nesse sentido, verificamos que a violência naquela unidade familiar era um padrão de comportamento moralmente aceito. Ao buscar o Programa Mediação de Conflitos pela segunda vez, Ana procurava auxílio material, não vislumbrando a possibilidade de requerer seus direitos com relação ao salário não-pago pelo empregador.

As condições econômicas certamente influenciavam na sua postura, pois ela tem quatro filhos pequenos e sua tentativa de auto-sustento foi frustrada. Diante desta realidade, Ana voltou a morar com o agressor, pois ele consistia na "única" possibilidade de sobrevivência dela e dos filhos.

No segundo caso, visualizamos uma das partes disposta a colocar fim ao conflito, pois as agressões começavam a indigná-la. Nilda buscou a Mediação disposta a separar-se e resolver as questões pendentes com seu companheiro. Ele, embora não estivesse certo da separação, pois ainda gostava de Nilda, entendeu que os motivos apresentados por ela eram relevantes e mostrou-se disposto a colocar fim ao conflito, de modo a evitar conseqüências mais sérias.

Em contraposição ao primeiro caso, Nilda tinha motivação pessoal para resolver o conflito doméstico, como indignação, mágoa, rancor. Ela buscou a Mediação como auxílio na resolução de questões por ela já formuladas, como divisão de bens e pensão alimentícia. Entretanto, Mário compreendeu que, diante daquela realidade de brigas e violência, permanecer juntos poderia ser negativo e até perigoso para a integridade física do casal. Deste modo, embora presente a violência, a mesma não era aceita pelos envolvidos.

Nilda teve também, ao separar-se, o amparo material da família, que a acolheu em casa, dando moradia e sustento, ao contrário do primeiro caso. Deste modo, concluímos que a violência intra-familiar em muitos casos é contínua em virtude de fatores pessoais, como aceitação da situação de violência, baixa auto-estima, ausência de valores, falta de perspectivas; fatores econômicos, como ausência de renda; e fatores culturais, como o desconhecimento dos direitos.

Assim, o processo de Mediação em casos de violência pode ser eficaz considerando-se, dentre outros, alguns aspectos relevantes: motivação pessoal para resolução do conflito, não-aceitação da prática da violência, estrutura econômica de auto-sustento ou auxílio de terceiros, diante da impossibilidade do convívio conjugal. ◆

Ângela Fernanda Santiago Pinheiro
Estagiária de Psicologia
Geraldo Rodrigo Soares de Souza
Técnico Social / Psicólogo
Iuri Simões Mota
Estagiário de Direito
Noelma Rezende Santos
Técnica Social / Advogada

Mobilização e acesso a direitos: uma experiência da Mediação Comunitária

O ordenamento jurídico brasileiro pauta-se basicamente no acesso ao Poder Judiciário formal, negligenciando o momento anterior à proposta da ação judicial e da efetividade do referido acesso. Esta desatenção pode ser vislumbrada pelo desconhecimento que a sociedade tem dos seus direitos e deveres, pelo desequilíbrio entre os princípios da justiça e solidariedade e entre outros fatores que acabam por restringir o alcance da expressão "acesso à justiça". O descumprimento dos direitos fundamentais, que para grande parcela da sociedade são desconhecidos, e a falta de iniciativas sociais eficientes são encarados como fatores cotidianos, o que leva a uma cultura de resignação e supressão de valores indispensáveis para a consolidação de um Estado democrático de direito.

Diante dessa problemática, inspirado nos trabalhos de Boaventura (2001; 2003) e Jürgen Habermas, o Programa Pólos da UFMG lança mão do método da mediação de conflitos no intuito de intervir na realidade de comunidades menos favorecidas e de reduzir o distanciamento destas às possibilidades de acesso a seus direitos. Salienta-se aqui que o "direito" não é entendido como simples sistema jurídico-legal de subsunção do fato à lei, mas como uma busca de alternativas que compreendam as complexidades existentes nas relações humanas, que na maioria das vezes são percebidas de formas superficiais pelo Poder Judiciário.

Em 2002, a proposta de Mediação de Conflitos desenvolvida pelo Programa Pólos, da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, torna-se uma ação do Governo do Estado de Minas Gerais integrado à Secretaria de Estado de Defesa Social e atuando em cerca de 14 aglomerados urbanos de Belo Horizonte, região metropolitana e interior de Minas Gerais. O trabalho é desenvolvido nos Núcleos de Prevenção à Criminalidade e se organiza em ações de alcance individual e/ou coletivo, dependendo da demanda. As demandas individuais são atendidas por uma dupla de profissionais e estagiários da Psicologia e do Direito, buscando oferecer aos sujeitos um espaço de acolhimento e escuta. A técnica da mediação de conflitos é a base desses atendimentos e, nos casos onde ela não se mostra aplicável, orientações e encaminhamentos também podem ser oferecidos, de acordo com a necessidade.

Nas demandas coletivas a atuação fica a cargo da Mediação Comunitária, cuja equipe é formada por uma dupla de estagiários da área de Direito e Psicologia e acompanhada por técnicos das respectivas áreas. A proposta metodológica dos trabalhos da Mediação se baseia em três pressupostos: cidadania, subjetividade e emancipação. A técnica utilizada, conforme dispõe Gustin (2000) é

> *"a de pesquisa-ação e se concentra na identificação, análise e interpretação das variáveis já existentes nas comunidades e em suas organizações que permitam demonstrar a existência de traços ou indicadores de capital social ou formas similares que permitam a minimização dos riscos, danos e violências a partir dos próprios segmentos comunitários excluídos".*

Os procedimentos primordiais utilizados pelo programa se baseiam na técnica investigativa e consistem na escuta ativa do sujeito, na observação, na compreensão do que é expresso, na intervenção da demanda, na diminuição de ansiedades e ampliações das possibilidades de comunicação, bem como na avaliação da situação problemática/demanda. A partir daí, dá-se início a um processo de desconstrução/reconstrução discursiva da demanda, identificando-se alternativas mais viáveis de ação e de resolução dos conflitos. Através do trabalho da Mediação Comunitária em comunidades de baixa renda, busca-se uma estruturação da comunidade para uma maior participação nos processos de motivação, cooperação e decisão, privilegiando o diálogo entre os envolvidos e fomentando a capacidade dos mesmos para o enfrentamento dos problemas emergentes em seu meio social. Para tanto, vislumbra-se a organização de uma rede social mista, composta por associações, instituições, entidades e lideranças de vários segmentos que devem se articular e, junto à comunidade, intervir nas decisões pertinentes a ela. A rede social mista que se dedica às ações de constituição e incremento de capital social na comunidade, segundo Gustin (2000), consiste na

> *"existência de relações de solidariedade e de confiabilidade entre os indivíduos, grupos e coletivos, inclusive a capacidade de mobilização e de organização comunitárias, traduzindo um senso de responsabilidade da própria população sobre seus rumos e sobre a inserção de cada um no todo".*

O relato de caso que se segue desenvolveu-se dentro dessa perspectiva de atuação da Medi-

ação Comunitária no aglomerado de Nova Contagem, no município de Contagem, Minas Gerais

.

Relato do caso

A Sra. E., residente em um dos bairros do aglomerado de Nova Contagem, procurou o Núcleo de Atendimento do Programa Mediação de Conflitos relatando que sua moradia e a de seus vizinhos encontravam-se em situação de risco estrutural. Segundo ela, no local existem cerca de 20 casas geminadas, sendo que a maioria apresentava rachaduras nas paredes, alicerces de fina espessura e telhados danificados. A alegação dos moradores era a de que a madeira utilizada era inadequada, situação que se agravava com a proliferação de cupins, correndo-se o risco de desabamento do telhado. Outros fatos também comprometiam as moradias como, por exemplo, a construção de fossas sem planejamento adequado, o que abalava as casas devido à erosão do terreno. A Sra. E. afirmava ainda que sua vizinha de "parede meia" estaria realizando uma construção que poderia estar alterando a estrutura de sua casa, o que ocasionava alguns conflitos entre as duas famílias, além de problemas oriundos da falta de privacidade entre as moradias e o excesso de barulho.

Diante do relato inicial da moradora, a equipe do Programa de Mediação de Conflitos sugeriu que a intervenção ficasse a cargo da Mediação Comunitária, uma vez que os vizinhos da Sra. E. viviam situações semelhantes e acreditava-se que seria possível tratar tal demanda de maneira coletiva, mobilizando tanto aqueles envolvidos diretamente com os conflitos supracitados quanto outras pessoas residentes naquele mesmo local que compartilhavam algumas peculiaridades. Em janeiro de 2006 deu-se início à condução do caso, através de visitas e reuniões nas residências dos próprios moradores do bairro, onde a princípio foi apresentada a proposta metodológica do programa. Após a adesão inicial dos moradores ao processo de mediação, foram levantadas as informações acerca da situação na qual se encontravam as moradias em questão. Identificamos sugestões, interesses e sentimentos, a fim de trabalhar a complexidade dos conflitos em seus aspectos sociais, econômicos, jurídicos, psicológicos e culturais.

Durante essas visitas, constatou-se que muitos imóveis apresentavam rachaduras nas paredes e no chão. Os telhados encontravam-se envergados e, em algumas casas, o risco de desabamento era iminente devido à infestação de cupins e ao desgaste do caibro de sustentação. Havia ainda a infestação de formigas sob as casas, o que deixava o solo oco e provocava rachaduras do chão. O terreno também contribuía para a instabilidade das moradias. Os moradores relatavam ainda que a água da chuva entrava através das frestas dos telhados e das paredes e o vento algumas vezes destelhava as casas. Uma das moradoras relatou que quando chovia, ela e os filhos tinham de ficar acordados para se protegerem da água que invadia a casa, e temiam que o telhado caísse sobre eles. Tal situação era compartilhada também por outros moradores. Por não existir rede de esgoto para atender a região, fossas sanitárias foram construídas sem o planejamento adequado, sem manilhas e pouco distantes das paredes das casas e os moradores temiam que isso abalasse ainda mais as casas, devido à erosão do solo. Isto também impedia que eles plantassem e construíssem algo próximo das moradias, como uma horta comunitária por exemplo. Relatam ainda que, quando da construção das casas, o terreno foi nivelado e aterrado, e com a chuva cedia em alguns locais, embora isso não estivesse afetando a estrutura das casas até então. Diante do que foi observado pela equipe, concluiu-se que uma avaliação técnica mais precisa não seria necessário, uma vez que a precariedade das moradias era óbvia e o risco sobre o qual as famílias viviam era suficientemente real para elas, emergindo como demanda urgente e comum para aquele grupo.

O conjunto de casas em questão foi construído com a finalidade de abrigar famílias residentes em áreas de risco da região de Contagem,

segundo avaliação da Defesa Civil do município. Nenhum dos moradores possuía a escritura dos imóveis, dispondo apenas de um papel não-timbrado que identificava a quadra e o número da casa, sendo assinado somente pelo próprio morador. É importante ressaltar que tais famílias foram transferidas para as moradias atuais, que agora apresentavam problemas semelhantes aos de suas moradias de origem. Ao longo dos encontros com o grupo, fomos tomando conhecimento de como esse processo aconteceu e de como os moradores vislumbravam a resolução desse problema.

Após um período de levantamento da demanda inicial e apresentação da proposta de trabalho da Mediação Comunitária para os moradores, começou-se a pensar no processo de mobilização do grupo para a definição do(s) problema(s) e estabelecimento de estratégias de resolução do(s) mesmo(s). Tendo em vista que a mediação pressupõe a implicação dos sujeitos no processo e vislumbra a emancipação destes na vida cotidiana, era preciso garantir a adesão à proposta da mediação e o envolvimento do grupo com a demanda levantada. Logo de início, nos deparamos com a difícil compreensão do papel que a mediação exercia diante do grupo. Recorrentemente, demandava-se da equipe ações imediatistas para a reparação de suas moradias, como a aquisição de materiais de construção, por exemplo, o que parecia ser a única alternativa enxergada pelo grupo em muitos momentos.

Utilizando-se de recursos e técnicas de dinâmica de grupo, buscamos conhecer um pouco mais o modo organizativo dos moradores, a fim de traçarmos estratégias mais adequadas à sua realidade. De início, ficou claro para a equipe que o grupo não tinha muita familiaridade quanto a esse tipo de situação, o que era expresso pelo retraimento, pela tímida participação e dificuldade de expressão diante do grupo. Como o foco desse relato é o processo de Mediação, não nos alongaremos nas minúcias do processo grupal propriamente dito.

Ainda com dificuldade em compreender a postura da Mediação diante da demanda, os moradores apontavam instituições que, segundo eles, seriam responsáveis pela má construção das casas e que seriam possíveis colaboradores na reparação das mesmas. Era perceptível como os moradores acusavam e se defendiam das instituições envolvidas no processo de transferência das famílias e construção das moradias, o que diminuía a possibilidade de comunicação entre as partes. Citavam principalmente a Defesa Civil, a Administração Regional da Prefeitura Municipal e a organização não-governamental que financiou e intermediou a construção das casas. A ansiedade por uma solução imediata era grande, uma vez que algumas pessoas já haviam procurado vários locais sem obterem respostas concretas. Alguns demonstravam preocupação quanto à inviabilidade financeira de resolver a situação por si mesmo. Não identificamos nenhum esforço pessoal de reparo dos problemas supracitados nas moradias, ainda que alguns já houvessem aumentado ou modificado a estrutura original da casa. A busca parecia ser sempre por alguém ou alguma instituição que pudesse resolver o problema.

A proposta inicial da Mediação Comunitária foi a de apresentar um relatório à Defesa Civil e intermediar uma reunião entre esse órgão governamental e os moradores ou seus representantes. Devido à desarticulação do grupo, tal proposta não foi efetivada. Observava-se que o histórico de conflitos de vizinhança dificultava a tomada de decisões e ações que mobilizassem o grupo como um todo. Avaliou-se que inicialmente era necessário um trabalho de intervenção restrito ao grupo, a fim de se estabelecer prioridades, estratégias e aprimoramento das demandas. Em paralelo, a Mediação Comunitária procurou as Regionais Administrativas Municipais existentes na região a fim de acionar a Defesa Civil e a Secretaria Municipal de Habitação, no intuito de esclarecer a competência de cada órgão e verificar a possibilidade de atuação dos mesmos no referido caso. Outras entidades aponta-

das pelos moradores foram acionadas a fim de que pudéssemos entender qual o vínculo estabelecido com os moradores e verificar a(s) possibilidade(s) de mediação.

Procedemos à escolha de dois representantes do grupo, a fim de começarmos a dialogar com os órgãos indicados. Entretanto, apenas uma das moradoras, a Sra. E., correspondeu a essa deliberação. Percebíamos que os moradores tendiam a centralizar a responsabilidade do grupo sobre essa pessoa, que por sua vez correspondia a esta demanda, traduzindo a propensão do grupo por achar culpados e cobrar uma solução imediata. A mediação muitas vezes parecia um processo frustrado tanto para os moradores quanto para a equipe, que via todas as alternativas sendo descartadas em nome de uma busca por um suposto culpado pela situação atual. O diálogo e o tempo pareciam desnecessários já que os moradores já haviam definido objetivamente uma solução: materiais de construção para reparar danos. Em um processo de desconstrução/construção, tentávamos questionar se os problemas levantados seriam realmente solucionados com a aquisição de material de construção.

Com a aproximação do período de chuva, a angústia dos moradores aumentou e propiciou a emergência de atitudes precipitadas como a da representante do grupo que ameaçou destelhar as casas junto com seus vizinhos e despejar o material diante de um dos parceiros da construção e sob o qual caíam muitas cobranças dos moradores. Diante de tal situação, solicitamos que a Sra. E. repensasse essa alternativa uma vez que, ainda que ela e todos os outros envolvidos tivessem a liberdade para agir como quisessem, a mediação não poderia mais acompanhar o caso já que esse tipo de resolução não era condizente com a metodologia do programa. Reforçamos a importância da manutenção do diálogo e esclarecemos as limitações do próprio programa. Acolhemos a representante na sua insegurança e sugerimos algumas modificações na forma como ela exercia sua função, já que ela mesma se queixava da pouca participação do grupo. Ainda assim, a Sra. E. não admitiu possibilidade de agir diferente.

Entendendo a necessidade de trabalhar com os moradores a compreensão de uma necessidade que ia além de materiais de construção e de acusações, continuamos a pensar numa ação que favorecesse o avanço das atividades com o grupo. Percebíamos que os moradores tinham dificuldades em assumir seus problemas e não se sentiam coresponsáveis pela moradia, já que as casas teriam sido doadas. Optamos por conduzir o trabalho na forma de oficinas, a fim de que os moradores se preocupassem com a situação da própria moradia, ainda que esta tenha sido doada e que não houvesse documentação que comprovasse a propriedade. Acreditávamos que um grupo operativo seria capaz de propiciar um processo autônomo de reflexão, deliberação e um espaço terapêutico onde eles pudessem executar ações determinadas por eles próprios.

A proposta da oficina foi apresentada individualmente a cada morador, quando identificamos novamente o não-esclarecimento quanto a real possibilidade de atuação do Programa. Verificamos que, como o programa era uma proposta nova no universo destes moradores, chocava-se com experiências já vivenciadas. Deparamo-nos com desconhecimento de conceitos básicos, como “o que é faculdade?”, e percebemos que nosso discurso, por mais simplista que fosse, estava longe de alcançar aquele universo tão distante do nosso. Dentro dessa realidade, nossa atuação foi até mesmo questionada se estaria condicionada a interesses políticos partidários. Inicialmente, quinze pessoas aderiram à proposta da oficina, inclusive algumas que já haviam se desvinculado do processo de mediação inicial. Esse número diminuiu ao longo do tempo, o que não impediu que se alcançasse alguns objetivos e se estruturasse algumas propostas de ação e deliberação dentro do grupo, etapa fundamental no processo de mediação. Foram vivenciados momentos tensos e de intensos debates. Ainda que a princípio a demanda parecesse óbvia e

a solução tivesse sido apontada rapidamente, bem como os culpados, o processo de mediação não foi tão simples, uma vez que a proposta não era trabalhar calcada na obviedade dos fatos, mas entender a complexidade do conflito. Embora trabalhássemos para desvincular os moradores da solução dos materiais de construção, não desconsideramos a urgência na qual se encontravam algumas casas, nem que o material de construção era necessário para resolver parte da situação. Contudo, como os caminhos escolhidos pelos moradores eram muito imediatos, com resultados negativos em situações anteriores, sugeriu-se o adiamento das decisões e a valorização de um processo reflexivo, para tornar as propostas do grupo mais claras e acessíveis.

Devido às recorrentes referências à entidade parceira na construção, a equipe do Programa decidiu acioná-la, a fim de escutar sua versão dos fatos, ainda que essa constante referência tivesse se tornado um elemento dificultador do processo. Foram realizados vários encontros com o intuito de refletir sobre o vínculo existente entre a entidade e os moradores, sobre o processo de doação, as responsabilidades para com as moradias e a possibilidade de atender as demandas emergenciais.

Percebemos que existiam ainda algumas questões do processo de doação das casas que precisavam ser resolvidas e que não dependiam somente da entidade indicada. O fato de privilegiarmos o trabalho com o grupo não descaracteriza a mediação em si, uma vez que percebíamos que essa atenção era necessária, a fim de desconstruir, reconstruir, construir um problema/solução dentro do tempo e necessidade de cada um dos envolvidos. Fez-se necessário avaliar os problemas e de quem seria a competência para resolvê-los. Acreditava-se que vinculá-los à administração pública local era necessário a fim de que algumas necessidades pudessem ser supridas por esse órgão, e não pela outra entidade, como os moradores acreditavam. Todo esse processo se desenrolava sem que a Mediação tomasse frente e acionasse órgãos e entidades para os moradores, pois a equipe se encarregava de envolver pessoas e instituições no processo apenas a pedido dos próprios moradores e, em alguns casos, os acompanhava quando necessário. O papel informativo da Mediação também ficava marcado na medida em que auxiliávamos os sujeitos a dirigir as reivindicações às instituições e pessoas competentes, diminuindo as tentativas frustradas e possibilitando a escolha de novos caminhos.

Durante o processo muitas pessoas abandonaram o grupo por demandar ações que o programa não podia realizar. Aqueles que permaneceram conseguiram avançar na compreensão do processo e dos acordos feitos durante o período de pré-doação, construção e posse das moradias, bem como das falhas do acordo e de como isso vinha agravando outras situações e alimentando um conflito. A compreensão da co-responsabilidade dos moradores em todo o processo de doação também foi tema de reflexão, assim como a responsabilidade dos mesmos em relação ao estado atual da moradia.

A partir desse trabalho, os moradores construíram uma proposta a ser apresentada à entidade envolvida no processo de doação. Diante da necessidade e da inviabilidade financeira dos moradores para fazer as reparações necessárias na casa, ficou definido que seria solicitado que as crianças beneficiadas por um dos programas dessa entidade, pelos quais ela recebe doações para investir na comunidade, seja revertido na reparação das casas, uma vez que as crianças daquele local não participavam das atividades oferecidas pela entidade. Salienta-se que essa não foi a única proposta pensada, mas a

que se mostrou mais viável para o grupo. A criatividade dos sujeitos foi explorada durante todo o processo e a ansiedade diminuída. As acusações de antes foram reformuladas e pensadas enquanto necessidade para se compreender o que estava sendo solicitado implicitamente pelos moradores.

O pano de fundo do conflito era a insatisfação dos moradores para com a entidade, tanto por questões passadas quanto atuais. A mediação tentou desobstruir os canais de comunicação impeditivos no avanço da resolução da demanda e horizontalizar a relação entre as partes. Dispostos a dialogar, não somente a acusar e fazer pedidos, o grupo se encontrará com a entidade após um ano de condução do caso. Para a equipe, esse encontro é um dos indicadores de que a mediação está acontecendo, uma vez que foi possível revisar práticas e pré-conceitos de ambas as partes, tendo-se alcançado a necessidade de se firmar um acordo e uma parceria na resolução da demanda emergente.

Considerações Finais

É fato que o poder público deve intervir no sentido de assegurar direitos constitucionais, porém a sua ação isolada não é capaz de suprir todas as demandas sociais. Daí a necessidade de se fazer parcerias, de compartilhar responsabilidades e investimentos. Daí também a importância da sociedade estar organizada e mobilizar-se, a fim de solucionar seus problemas com recursos próprios ou lançando mão dos existentes, uma vez que a desarticulação da sociedade implica em dispersão das ações do poder público. Vivemos uma realidade contemporânea marcada pelo individualismo, o que muitas vezes dificulta a organização da sociedade civil e a cooperação. Daí a importância de um trabalho como o da mediação, que visa facilitar e incrementar a constituição de capital social para garantir acesso a direitos fundamentais e humanos, facilitar a mobilização social, atuar em conflitos individuais e coletivos e não compactuar com a violação de direitos, visando a minimização de violência, de riscos e danos.

Trabalhando-se com a noção de direito trazida e construída pelos envolvidos no processo de mediação, o caso relatado demonstra que o conflito nasce da incongruência entre as partes, por acordos mal ou não firmados e principalmente pela falta de acesso aos recursos e direitos disponíveis. Devido à incompreensão sobre o processo de mediação, muitas vezes as partes envolvidas queriam que funcionássemos como porta-vozes de suas demandas e ações deliberadas, papel que não nos correspondia. Privilegiávamos o exercício da cidadania e a emancipação dos sujeitos, trabalhando a autocompreensão, a responsabilidade de indivíduos e grupos a fim de democratizar relações e ampliar a capacidade permanente de avaliação e rompimento com estruturas opressoras de qualquer natureza, bem como possibilitar o desenvolvimento de competências interpessoais e coletivas.

O processo foi muitas vezes marcado pela insegurança, imobilismo, indiferença, dependência e estagnação dos sujeitos. Percebeu-se que diante uma realidade de sofrimento, os moradores desenvolveram formas particulares de lidar com o problema. Quando avançamos com a proposta de dialogar com a entidade parceira na doação das moradias, muitos retrocederam já que ainda estavam vinculados a ela, através de um programa assistencial. Temendo perder um dos poucos benefícios que possuíam, uma vez que a ação de outros órgãos governamentais é escassa, criava-se uma relação de dependência onde o poder argumentativo e a compreensão ampliada da realidade ficavam ameaçados. Observa-se que em situações como essa, há um estilhaçamento da subjetividade e uma desestruturação humana, ocasionando a redução da criatividade, a indiferença e a continuidade de práticas viciosas, o que dificulta em muito o processo de mediação. Perde-se de vista a noção de direitos e, como conseqüência, tem-se a sua não-efetivação. Nesse sentido, a mediação coloca-se como um importante instrumento de provocação de reflexões e de admissão e efetivação de direitos individuais e coletivos, como um facilitador de ações que visem

os direitos humanos e o bem comum. Para tanto, o objetivo é colaborar com a comunidade na compreensão e análise das influências que as condições sociais, políticas e econômicas (macrossocial) exercem sobre a esfera psicológica (microssocial) e na desmistificação dessas influências que produzem fatalidade e conformidade nas relações cotidianas, bem como auxiliar para a sustentação de relações mais democráticas e incentivar a participação de todos para a transformação local.

Juliana Mourão Mendes, *Técnica/Direito*
Rafaela da Costa, *Estagiária/Psicologia*
Flávia Danielle da Silva, *Estagiária/Psicologia*
Renata Batista, *Estagiária/Psicologia*
Adriana Brito, *Estagiária/Direito*
Rafaela de Souza,*Técnico/Psicologia*

Equipe do Programa Mediação de Conflito em Nova Contagem

Princípios Norteadores da Mediação

1 - Introdução

O Programa Mediação de Conflitos é um dos programas integrantes dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade da Superintendência de Prevenção à Criminalidade da Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais. O presente trabalho foi desenvolvido pelos profissionais e estagiários do Programa Mediação de Conflitos do Aglomerado Cabana do Pai Tomás, localizado na Região Oeste de Belo Horizonte, Minas Gerais.

Este artigo tem como objetivo discorrer sobre os princípios norteadores da mediação. Serão expostos alguns conceitos de mediação, bem como o conceito adotado pela metodologia deste programa, aqui brevemente apresentada. Em seguida, os princípios selecionados serão explicitados e, à luz destes, será feito breve estudo de um caso atendido pela equipe de mediação do Aglomerado Cabana do Pai Tomás.

A mediação como mecanismo extrajudicial de resolução de conflitos ainda é relativamente nova no Brasil, sendo amplamente utilizada em países como Estados Unidos, Espanha e França, entre outros. Conforme conceituada por Six, a mediação é:

> *[...] um procedimento facultativo que requer o acordo livre e expresso das pessoas envolvidas, de se engajarem em uma ação (a "mediação") com a ajuda de um terceiro independente e neutro (o "mediador"), especialmente formado nesta arte. (SIX, 2001, p.287).*

Já Zapparolli define a mediação como um processo no qual:

> *(...) uma pessoa capacitada e neutra, o mediador, usa de técnicas específicas de escuta, de análise e definição de interesses que auxiliam a comunicação das partes, objetivando a flexibilização de posições rumo a opções e soluções eficazes a elas e por elas próprias. (ZAPPAROLLI, 2003, p. 52 e 53).*

O Programa Mediação de Conflitos, acima referido, adota a metodologia de mediação desenvolvida pelo Programa Pólos de Cidadania da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais. De acordo com a metodologia utilizada, a

mediação visa à emancipação do sujeito e à pacificação social. Consoante Gustin (2005), a mediação é um processo dialógico e emancipador, porque nele os indivíduos devem exercer sua capacidade de autonomia crítica e de interação dialógico-argumentativa. Os envolvidos na mediação operam a reconstrução crítica do conflito. O poder de decisão pertence aos próprios indivíduos e dá-se a partir da intercompreensão e mútuo convencimento. São marcos teóricos a emancipação, a subjetividade e a cidadania (Gustin, 2005).

Conforme a metodologia adotada, o atendimento aos mediandos é realizado por uma dupla interdisciplinar de mediadores, que são profissionais e estagiários advindos das áreas de Direito e Psicologia. O número de atendimentos em cada mediação é flexível, variando de acordo com o caso em questão. Após o atendimento inicial à pessoa que procura o Núcleo, essa pode ser ouvida individualmente outras vezes se necessário. A segunda pessoa envolvida é convidada para uma conversa individual com os mediadores, assim como outras pessoas que porventura também façam parte da situação conflituosa. Todos envolvidos encontram-se conjuntamente com os mediadores no Núcleo, o que pode repetir-se até que consigam encontrar uma solução satisfatória para o conflito trazido. Essa solução pode ser verbal, vir na forma de um acordo extrajudicial escrito ou, ainda, pode ser homologado judicialmente, de acordo com a vontade dos envolvidos.

2 - Princípios do Procedimento de Mediação

O procedimento da mediação de conflitos pode ser caracterizado pela observância de alguns princípios, os quais definem e norteiam o procedimento da mediação, assim como balizam a prática cotidiana. Além de diferenciar a mediação de outros mecanismos de solução extrajudicial de conflitos, tais princípios servem para guiar as ações do mediador diante de situações surgidas no decorrer de cada caso, que é único.

Na bibliografia especializada são encontrados vários princípios que se propõem a definir o procedimento da mediação. Para fins do presente artigo, foram selecionados sete princípios orientadores da mediação, que condizem com a prática dos autores, quais sejam: voluntariedade, não-adversariedade, poder de decisão dos mediandos, participação de um terceiro imparcial, competência do mediador, informalidade do procedimento e confidencialidade.

2.1 - Voluntariedade

O princípio da voluntariedade consiste em ambas as pessoas envolvidas no processo de mediação nele estarem por opção. Durante este, não deve haver tipo de coerção algum, seja para participar do processo ou para se chegar a um resultado.

De acordo com Mendonça, a opção pela mediação:

> *(...) significa a conquista de direitos e o comprometimento com responsabilidades. Caracteriza-se como um princípio de liberdade, não só pela possibilidade que as partes detêm de escolher o meio pelo qual querem resolver o conflito existente entre elas, mas, principalmente, pela possibilidade de poderem decidir sobre o seu resultado. (MENDONÇA, 2006, p 25).*

Ao optarem pelo processo de mediação, os mediandos assumem total responsabilidade sobre o resultado a que chegam e o mediador é o profissional que facilita o diálogo e os auxilia a descobrir o caminho para o resultado, mas sem induzir os sujeitos de forma alguma.

Em alguns países a mediação pode ser do tipo mandatória, quando as partes são obrigadas a passar pelo processo de mediação antes de uma ação judicial. Porém, a obrigatoriedade restringe-se ao comparecimento à primeira audiência convocada pelo mediador (COLAIACOVO apud SALES, 2003). Dessa forma, mesmo que mandatória, a me-

diação não perde seu caráter voluntário, tendo as partes a opção de se submeter ou não a ela.

2.2. Não-adversaridade

Na Justiça, está presente uma cultura adversarial e formal, o que pode alimentar o conflito entre as partes envolvidas no processo, nos próprios profissionais e na sociedade. Já a mediação parte do pressuposto de que as pessoas envolvidas não estão em campos opostos, competindo, mas sim cooperando uma com a outra para que se possa chegar a uma solução pacífica do problema. A lógica do ganhador versus perdedor é deslocada do processo, uma vez que fazer de ambas as partes vencedoras é um dos principais objetivos desse procedimento.

Para chegar-se à solução do conflito, é necessário que ambos envolvidos estejam dispostos a ceder, ressaltando-se que a mediação foge do esquema clássico "ganha-perde". Nas palavras de Boaventura de Sousa Santos, "a estrutura da mediação é a topografia de um espaço de mútua cedência e de ganho recíproco." (SANTOS, 1988, p.21).

Para trabalhar a competição entre as pessoas envolvidas, Sales defende: "Procura-se amenizar os sentimentos negativos entre elas, buscando a percepção da importância de uma solução pacífica para os problemas." (SALES, 2003, p. 47). O sentimento de cooperação e a comunicação devem ser trabalhados para que, entre as diferenças, possam-se encontrar os objetivos comuns e uma solução harmônica.

2.3. Poder de decisão dos mediandos

Os indivíduos participantes da mediação têm o poder de decisão sobre a questão conflituosa, já que são eles os responsáveis pelo bom andamento e pelo resultado da mediação. Não há uma decisão de um terceiro imposta aos envolvidos. A decisão é consensual, resultado do processo dialógico-argumentativo. Esse entendimento é alcançado pelos próprios envolvidos, como conseqüência do diálogo, que antes se encontrava prejudicado.

Na mediação, a autocomposição (ou acordo de ambas as vontades) é assistida pelo mediador. Fala-se de autocomposição na medida em que são as mesmas partes envolvidas no conflito que tomam as decisões e assumem seus riscos. (WARAT, 2001). Consoante Warat,

> *(...) a mediação seria uma proposta transformadora do conflito porque não busca a sua decisão por um terceiro, mas, sim, a sua resolução pelas próprias partes, que recebem auxílio do mediador para administrá-lo. (WARAT, 2001, p.80).*

A mediação pode, assim, ser entendida como a resolução pacífica dos conflitos pelos próprios envolvidos. O mediador, diferentemente do juiz ou do árbitro, não decide. Cabe ao mediador facilitar todo o processo. O acordo não deve ser necessariamente a melhor saída jurídica e sim a opção mais adequada eleita pelos envolvidos. Dessa forma, a mediação como instrumento pacificador é centrada na autonomia e na responsabilização do sujeito na administração e resolução de seus problemas.

2.4. Participação de um terceiro imparcial

O processo de mediação exige, necessariamente, a participação de um terceiro, o mediador, imparcial. Vale ressaltar que ser imparcial não quer dizer ser como uma tábula rasa, uma vez que somos o resultado de nossas experiências vividas e incorporadas. (ZAPPAROLLI, 2003). Essa imparcialidade relaciona-se à postura do mediador diante do conflito apresentado, devendo este conduzir o processo sem privilegiar nenhum dos envolvidos, focalizando na solução do conflito.

O mediador funciona como um catalisador do processo, contribuindo para aumentar as possibilidades de resolução daquele conflito. A decisão a

ser eleita, entretanto, cabe aos envolvidos e não ao mediador, que conduz, mas nada impõe. É preciso estar bastante atento para não se misturar condução com indução, o que comprometeria certamente o trabalho. Diz-se que o mediador é passivo-ativo, na medida em que é imparcial, mas catalisa e torna possível ocorrer o processo da mediação.

Na mediação, os mediandos podem aceitar ou não determinado mediador. (CABRAL, 2003). Caso sintam-se desprivilegiados com este ou aquele profissional, têm a opção de escolherem outro mediador, desde que esta escolha não se configure como um instrumento de boicote do processo. Todavia, tal possibilidade é subutilizada e pouco divulgada.

2.5. Competência do mediador

O mediador deve ter a capacidade de entender a dinâmica do conflito, além de colocá-lo em um espaço positivo, como uma boa oportunidade para a mudança, para o reencontro. É imprescindível que o mediador seja hábil na comunicação, já que a base da mediação é o diálogo. Além destas competências, para assegurar a qualidade do processo e do resultado, o mediador deve ser também cuidadoso, prudente, diligente, corajoso, humilde e confiável, dentre outras características desejáveis. (SALES, 2003).

Cada mediação é única e por esta razão a criatividade é uma competência indispensável ao mediador. Este deve ter a capacidade de se deslocar da lógica cartesiana, binária. O mediador só pode realizar o que se propõe se conseguir ver além do óbvio, se utilizar a lógica dialética, em que se possa visualizar uma terceira possibilidade. É pertinente, então, dizer que o mediador é um inoportuno, pronto para questionar o pensamento de ordem binária, pronto para trazer a desordem, partindo do princípio que é do caos que surge a nova ordem. De acordo com Six:

> *(...) o mediador deve estar consciente do que chama e provoca: uma real mudança. Mudança de uma pessoa no interior de si mesma, porque isso lhe falta. Mudança relacional entre duas pessoas que estão congeladas em uma posição infecunda, ou entre dois grupos, seja porque se ignoram, seja porque cada um queira se impor radicalmente ao outro. Acontece que os 'mediandos', considerando insuportável terem de mudar, voltam-se contra o mediador, o bode expiatório de sua recusa de mudança, ponto de referência e revelador de sua vontade de não movimento. (SIX, 2001, p. 220 e 221).*

A mediação, assim, é um procedimento que envolve uma gama enorme de possibilidades, em que a teoria se constrói ao lado da prática. Cumpre enfatizar que em cada programa de mediação, com suas especificidades, o mediador deve receber capacitação técnica para o adequado exercício de sua função.

2.6. Informalidade do procedimento

A mediação caracteriza-se pela informalidade e não-existência de regras fixas no procedimento que utiliza, pois procura na simplicidade e flexibilidade de seus atos, alcançar os objetivos demandados. (SALES, 2003). De acordo com Serpa:

> *A mediação não é um processo rígido, uma vez que não está restrita a aplicação de normas genéricas e pré-estabelecidas e sua estruturação depende, basicamente, das partes e dos procedimentos por elas próprias escolhidas. (SERPA apud TAVARES, 2002, p.68).*

Assim, possuindo exigências processuais mínimas, a mediação configura-se como um procedimento informal, o que favorece a comunicação entre as pessoas envolvidas e o mediador, permitindo também maior descontração e tranqüilidade durante a mediação. (SALES, 2003). É a informalidade que torna o procedimento da mediação flexível.

O procedimento da mediação pode ser adaptado de forma a atingir as peculiaridades de

cada caso, respeitando a manifestação da vontade dos envolvidos. A flexibilidade permite também que estes exerçam sua autonomia ao comunicarem suas preocupações e prioridades em relação ao conflito, obtendo-se deste modo um resultado satisfatório e mais condizente à sua real vontade.

É válido ressaltar que, na mediação extrajudicial, se for a vontade das partes, os acordos podem vir a tomar validade jurídica, podendo ser homologados, transformados em títulos executivos extrajudiciais ou objetos contratuais. (SALES, 2003).

2.7. Confidencialidade

A mediação é um mecanismo de resolução de conflitos no qual os indivíduos, de maneira livre e espontânea, procuram o acompanhamento de um mediador. A mediação fundamenta-se na confiança e o processo é sigiloso não somente entre os mediandos, mas também perante outros que estejam externos ao procedimento de mediação.

A confiança sigilosa das informações colhidas durante o processo é indubitavelmente "principiológica", sendo chamada assim de confidencialidade, ou seja, o fato do processo dever ser confidencial faz com que esta regra passe a ser considerada um princípio da mediação, cabendo ao mediador respeitar os mediandos.

Embora este princípio institua que o procedimento seja sigiloso, não se deve esquecer que serão as pessoas envolvidas, e não o mediador, as responsáveis por escolher as melhores formas de resolução para seus conflitos, podendo assim acordar até mesmo sobre a maneira como o princípio da confidencialidade será aplicado, a forma como os fatos serão expostos e comunicados a outra parte e ao meio exterior, deixando a aplicabilidade metodológica na mão dos mediandos.

O mediador, portanto, ao acompanhar um processo não pode em nenhuma situação revelar fatos que a ele tenham sido informados durante o exercício da atividade sem a prévia consulta e aprovação das pessoas envolvidas. Caso contrário, toda a cadeia embasada na confiança alcançada pela mediação seria quebrada, colocando em cheque todos os seus preceitos e sua própria relevância perante o sistema vigente de Estado democrático de direito.

3. Breve estudo de caso à luz dos princípios da Mediação

Para exemplificar como os princípios da mediação são aplicados na prática cotidiana e como devem nortear as ações dos mediadores, visto que cada mediação é única e imprevisível, será relatado um caso real no qual todos os princípios foram utilizados para solucionar a demanda trazida.

Maria procurou o Programa Mediação de Conflitos instalado no bairro Cabana do Pai Tomás, em Belo Horizonte, em junho de 2006 porque queria conversar com João, seu ex-companheiro, sobre a filha destes, Ana, de 8 anos. Maria desejava que João participasse mais ativamente na educação de Ana e também que voltasse a contribuir com a pensão alimentícia em favor da criança. Dando prosseguimento à metodologia, conversamos com João separadamente e este se dispôs a realizar a mediação. Foi realizado um pré-acordo em julho de 2006 e um acordo escrito no final do mesmo mês. Entretanto, Maria retornou ao Núcleo, pois alguns pontos do acordo não estavam sendo cumpridos, necessitando, assim, de uma nova mediação para discutir estes pontos disfuncionais. João foi atendido individualmente e demandou, então, dos mediadores, algo que os iria surpreender. Pediu para que, no próximo encontro, pudesse conversar sozinho com Maria no espaço do Núcleo. Na data marcada, os mediadores, ainda na recepção, indagaram Maria sobre o pedido de João, com o qual ela concordou. No momento da mediação, ambos entraram na sala de atendimento e conversaram durante cerca de uma hora. Ao terminarem, agradeceram aos mediadores e foram embora com um novo entendimento realizado entre eles. Posteriormente, o

acompanhamento pela equipe foi realizado e Maria relatou que a mediação foi bem-sucedida.

O princípio da voluntariedade foi atendido no momento em que Maria e João optaram por adotar a mediação e nela prosseguir até a solução de seu conflito. A não-adversaridade está presente, pois ambos cederam em suas posições anteriores e cooperaram para a solução, tudo isso em prol de um objetivo comum, que era o bem-estar da filha Ana. O poder de decisão dos mediandos foi respeitado no momento do acordo e durante todo o andamento da mediação, tendo sua expressão máxima quando João e Maria decidem conversar a sós na sala de atendimento da mediação e tal demanda é respeitada pelos mediadores. O terceiro imparcial mostrou-se presente durante toda a mediação e, por escolha dos mediandos, o mediador tornou-se dispensável ao final do processo, apesar do espaço físico continuar representando um lugar imparcial e propício ao diálogo. Dentre as várias competências dos mediadores utilizadas nesta mediação, destaca-se a criatividade, a coragem e o cuidado, notando-se que neste programa os mediadores são constantemente capacitados e metodologicamente supervisionados. Dada a informalidade do procedimento, foi possível atender ao pedido de Maria e João de conversarem a sós para resolverem os pontos conflituosos; a flexibilidade inerente à mediação permitiu neste caso específico a ausência do mediador. Todo o procedimento foi confidencial.

4. Conclusão

No presente artigo, foram explicitados sete princípios definidores da mediação: voluntariedade, não-adversaridade, poder de decisão dos mediandos, participação de um terceiro imparcial, competência do mediador, informalidade do procedimento e confidencialidade. Para ilustrar a importante tarefa dos princípios da arte de mediar, foi escolhido um caso emblemático, que trouxe aos mediadores uma situação para eles inusitada, lembrando-os que cada mediação é única e imprevisível. A satisfação das demandas trazidas pelos mediandos só foi possível quando os mediadores recorreram aos princípios norteadores da mediação.

A bibliografia especializada em mediação encontrada na língua portuguesa é reduzida, assim como não são muitas as experiências consolidadas no Brasil. Assim, conclui-se que a observância de tais princípios é fundamental para auxiliar o trabalho do mediador, uma vez que este é um ofício novo, em que a prática se constrói juntamente com a teoria. ◆

Guilherme Vargas César
Estagiário/Direito
Leísa Ferreira Amaral Gomes
Técnica/Direito
Maria Júlia Dutra Martins
Técnica/Psicologia
Patrícia Abras de Souza
Estagiária/Psicologia
Rodrigo Batista Rodrigues
Estagiário/Direito
Thaís Limp Silva
Estagiária/Psicologia

Equipe Técnica do Programa Mediação de Conflitos no Aglomerado Cabana do Pai Tomás

Avaliação da Satisfação das Pessoas Atendidas pelo Programa Mediação de Conflitos Palmital /Santa Luzia-MG

O Programa Mediação de Conflitos integra o Núcleo de Prevenção à Criminalidade (NPC), sendo este último uma iniciativa da Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS) em parceria com a ELO, organização civil de interesse público. O objetivo do Núcleo é promover e desenvolver ações direcionadas à prevenção da criminalidade e violência.

O Programa Mediação de Conflitos, foco desse artigo, busca promover um espaço de aprofundamento das questões, convocando os próprios sujeitos a se envolverem na solução de seus problemas. O pressuposto do trabalho é restabelecer nas pessoas a confiança em si mesmas e em seus pares, confirmando sua identidade como cidadãos, como sujeitos de sua história, capazes de reivindicar seus direitos fundamentais e atuarem com propriedade em suas vidas.

Para alcançar seus objetivos, o Programa é composto de dois eixos principais: Mediação Atendimento e Mediação Comunitária. A Mediação Atendimento engloba tanto o trabalho de mediação propriamente dito quanto o serviço de orientação em relação aos direitos. Já a Mediação Comunitária está ligada às questões coletivas que visam minimizar a violência e os conflitos sociais, atuando na efetivação e na garantia de direitos de comunidades marcadas pelo reduzido acesso aos direitos sociais básicos. As equipes do eixo Mediação Comunitária prestam-se, inclusive, à disseminação do conhecimento de Direito, quais sejam os mais requisitados nos conflitos e problemas atendidos pelos NPC's. Por essa razão, equipes de atendimento e de mediação comunitária têm papéis que se complementam.

Com uma média aproximada de 120 atendimentos mensais no bairro Palmital, situado na cidade de Santa Luzia, o Programa segue uma orientação metodológica interdisciplinar que permite dispor diferentes olhares sobre um mesmo problema. A equipe é formada por profissionais e estagiários das ciências do Direito e da Psicologia, sem privilegiar um ou outro saber.

A pesquisa surgiu do reconhecimento da dificuldade em medir o sucesso das ações da Mediação apenas em termos quantitativos. Por se tratar de um trabalho que busca promover a autonomia dos sujeitos atendidos, devolvendo a eles um poder e um compromisso com a própria vida e a vida coletiva, faz-se necessário indicadores de outra ordem. Dessa forma, a pesquisa procurou conhecer a satisfação das pessoas atendidas e refletir sobre novas possibilidades de atuação do programa, de modo a melhorar seu desempenho.

Objetivos da pesquisa

Objetivo Geral: avaliar a satisfação das pessoas atendidas pelo Programa Mediação de Conflitos.

Objetivos Específicos:

- Medir o grau de satisfação dos atendidos através da aplicação de questionário individual semi-aberto.

- Avaliar, a partir da percepção dos atendi-

dos, em que medida o Programa os ajudou a lidarem com seus problemas.

- Oferecer subsídios para uma reflexão sobre possíveis formas de melhorar o atendimento oferecido pela Mediação.

Metodologia

A pesquisa teve caráter exploratório, sem configurar uma análise exaustiva nem puramente quantitativa de dados. Na análise dos questionários, consideramos informações adicionais colhidas durante a aplicação, como falas significativas e exposições prolongadas dos sujeitos entrevistados.

Os questionários de entrevista eram compostos tanto por perguntas fechadas, necessárias à caracterização das percepções dos(as) atendidos(as) no tocante ao seu grau de satisfação com o Programa Mediação de Conflitos, quanto por perguntas abertas, que garantiam maior liberdade de resposta aos(às) entrevistados(as). Optamos por deixar esses espaços abertos para uma manifestação mais espontânea por parte do respondente, por considerarmos, conforme MINAYO (1996), que dimensões de ordem subjetiva devem ser consideradas neste tipo de avaliação, pois têm implicações sobre os possíveis resultados e interpretações dos dados. Atravessamentos subjetivos influenciam as repostas dos entrevistados e, muitas vezes, ocultam os resultados. Por exemplo, em perguntas muito diretas é freqüente os entrevistados tenderem a avaliar de modo positivo o atendimento, seja por anteciparem expectativas dos pesquisadores neste sentido, seja por buscarem se proteger de conseqüências imaginadas para suas respostas.

Devemos registrar que o questionário aplicado foi adaptado a partir da Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários em Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR). Embora construída para um outro contexto de trabalho, a finalidade dessa escala veio ao encontro daquilo que almejávamos: avaliar a satisfação das pessoas atendidas por um programa. Vale ressaltar, entretanto, que algumas outras modificações se fizeram sentir necessárias durante a aplicação do mesmo, uma vez que não foi realizado um pré-teste em função do pouco tempo disponível.

As questões abordaram os seguintes temas: vínculo do atendido com o programa, avaliação da satisfação da pessoa com o atendimento recebido, sugestões de melhoria do atendimento oferecido e percepção do entrevistado sobre em que medida o Programa o ajudou a solucionar os seus conflitos.

Para constituir a amostra da pesquisa, foram selecionadas 12 (doze) pessoas atendidas pelo Programa e que tiveram seus casos concluídos durante o segundo semestre de 2006. Este número corresponde, aproximadamente, a 10% do total de atendimentos que o Programa realiza mensalmente no Núcleo do Palmital. Todos os participantes da pesquisa foram informados sobre os objetivos da mesma.

A identidade dos entrevistados foi mantida em sigilo, sendo anotado apenas o código das fichas de atendimento em cada questionário, respectivamente, como forma de se evitar a repetição dos respondentes no futuro. A coleta foi realizada ora no Núcleo, ora na casa do respondente, de acordo com a disponibilidade e preferência de cada um. Os contatos eram feitos previamente por telefone, quando verificávamos se a opção "ir na casa do respondente" era ou não viável, visto que em alguns casos a situação de conflito trazida pela pessoa não era publicada no meio familiar, o que tornaria a visita uma presen-

ça constrangedora.

As entrevistas foram feitas, na medida do possível, em um lugar reservado, visando criar um espaço de maior proximidade entre entrevistadores e entrevistado(a) e também reduzir possíveis interferências por parte de outras pessoas ou do ambiente.

O questionário foi aplicado pelas duas duplas de estagiários, respeitando-se a metodologia interdisciplinar do programa. As duplas foram combinadas tendo, cada uma, um membro do Direito e outro da Psicologia, o que contribuiria para aproximar e ampliar as visões dos eixos atendimento e comunitária.

Apresentação dos resultados

Vínculo com o Programa

As categorias analisadas dizem respeito ao questionário aplicado a cada entrevistado. A maioria deles demonstrou um vago conhecimento sobre os objetivos do Programa. Algumas respostas dadas foram de caráter apreciativo. Destacamos as seguintes respostas:

> *Gostei do que consegui, eles resolveram a situação do outro cartão pra mim [referindo-se ao Bolsa Família].*

> *Gostei da preocupação de vocês, não veio só pra mostrar uma estatística, veio pra mostrar de forma justa que o Fica Vivo! tá fazendo um trabalho social.*

Apesar de não compreenderem de forma ampla o que é o programa, todos julgaram terem sido sempre bem tratados em termos de respeito e dignidade. Com relação à percepção de como foram ouvidos no Programa, 66,67% dos entrevistados disseram que foram muito ouvidos e os outros 33,33% responderam que foram bastante ouvidos. 83,34% acreditam que o problema que trouxeram foi muito bem compreendido pelas pessoas do Programa e o restante considerou que houve uma compreensão boa.

> *Se eu pudesse ia lá toda semana, a Cintia (técnica do Programa) me passou uma coisa muita boa.*

Entretanto, ao se questionar sobre o tipo de ajuda de que necessitava e a compreensão que a equipe teve a respeito, 8,33% afirmou não ter sido muito compreendido.

> *Pensei que eles fossem me dar uma cesta básica.*

Já 91,67% disseram que certamente voltariam ao Programa se precisassem de ajuda novamente e o restante achava que voltaria. Todos declararam que com certeza recomendariam o Programa a um amigo ou parente que estivesse precisando do mesmo tipo de ajuda.

> *Porque a gente quer o bem de todo mundo, se eu consegui o outro também pode.*

> *Porque na hora que eu precisei, já resolveram meu caso. Já to recebendo a pensão dele, menos de dois meses, foi rapidinho. Qualquer um eu falo 'vai ali'. Elas me atenderam, depois ligaram pra saber se tinha resolvido. Se eu precisar de novo eu volto com certeza, aqui fui muito bem atendida, não mandaram voltar depois, foi rapidinho.*

> *Porque eu acho que é um programa que deve até divulgar, além de ser bem atendida, é de graça.*

Em relação ao recebimento de informações de que precisavam, 75% responderam que as receberam, enquanto aproximadamente 8,33% nunca pediram informações, 8,33% raramente tiveram dificuldades e 8,33% disseram que muito freqüentemente tiveram dificuldades para obtê-las. Um dos entrevistados indicou que sentiu dificuldade de compreender a informação da forma como ela foi passada, mas posteriormente conseguiu entendê-la de um outro modo.

De uma forma geral, todos os entrevistados classificaram a acolhida dos profissionais da mediação entre amigável e muito amigável, o que indica que o modo da equipe receber essas pessoas caminha na direção do estabelecimento de um vínculo de confiança necessário para o processo de mediação.

Divulgação do Programa

Com relação ao modo como os entrevistados ficaram sabendo do programa, aproximadamente 33,33% souberam através de um amigo ou vizinho; 16,66% por meio de uma pessoa da família; 8,33% pela Polícia Militar; 8,33% não souberam informar e 33,33% indicaram outro modo pelo qual tomaram conhecimento, por exemplo, pelo Programa Fica Vivo! e pela Igreja Católica.

Sobre o conjunto de fatores que os levaram a procurar o Programa, 33,33% responderam que o serviço foi recomendado; 16,66% disseram que conheciam alguém já atendido pelo Programa; 58,33% disseram ter depositado confiança na recomendação de uma pessoa ou instituição; 49,99% responderam também que achavam a localização muito conveniente e apenas 8,33% chegaram a afirmar que nos procuraram porque não tinham outra escolha.

Foi o único lugar que eu achei ajuda.

Avaliação da satisfação do atendido

Esta categoria visou, propriamente, levantar a avaliação feita pelas pessoas sobre o atendimento prestado pelo Programa, bem como averiguar as expectativas e sugestões dos entrevistados. A avaliação, de forma geral, é bastante positiva. Transcrevemos algumas respostas textuais sobre a maneira como a pessoa se julga tratada pela equipe do Programa Mediação:

Eu achei que eles não iam me receber bem e fui muito bem recebida.

Eu fui uma pessoa muito bem acolhida e meu neto também foi muito bem acolhido e as pessoas de lá me abraçaram muito.

Fui bem atendido, as pessoas que trabalham são competentes, sabem encaminhar o seu caso, tem conhecimento.

Sobre o que acham positivo e negativo no programa, fizeram as seguintes declarações:

Eu acho que eu gostei de tudo, só mesmo do espaço que não foi feito pra isso, é desconfortável, pra quem vai uma vez não, mas quem tá lá todo dia merece melhorar.

Gostei de tudo, o atendimento que me deram, elas me trataram muito bem, não trataram assim com ignorância, porque tem gente que trata, né? Não tenho o que reclamar.

Gostei do atendimento, porque na hora do desespero é que a gente busca socorro. Não tem nada que eu acho ruim não. Assim, só mesmo o lugar que eu acho que poderia ser separado pra gente conhecer melhor vocês. Porque tem horas que tem muito barulho ali por causa do Fica Vivo!, e isso atrapalha muito na hora da gente falar. A gente chega ali aflita, com um tanto de problemas e na hora de juntar as idéias pra poder falar, o barulho às vezes atrapalha.

Gostei foi da segurança que as duas pessoas me transmitiram em relação a estarem resolvendo meus problemas, elas me ouviram, foram educadas, enfim, foi ótimo.

Todos os entrevistados se disseram satisfeitos (16,67%) ou muito satisfeitos (83,33%) com a discussão feita com eles sobre o caso no Programa.

Os entrevistados classificaram a equipe

como muito competente (83,33%), competente (8,33%) e mais ou menos competente (8,33%). E quanto à competência especificamente da dupla que os atendeu, 91,67% a avalia como muito competente. Quanto a qualidade do atendimento, 91,67% dos entrevistados julgaram excelente.

Excelente, porque eu levei o problema pra lá e eles resolveram pra mim.

Com relação à quantidade de ajuda recebida, 75% dos entrevistados se disseram muito satisfeitos; 16,67% satisfeitos e 8,33% ficaram insatisfeitos.

Com relação à aparência e ao conforto do local de atendimento, 50% declararam que ficaram muito satisfeitos, 33,33% disseram satisfeitos e 16,67% insatisfeitos. Ainda em relação ao local, consideraram as instalações (como banheiro, cozinha, salas de atendimento, etc.) excelentes (83,33%), ruins (8,33%) e péssimas (8,33%).

De forma geral e global, os entrevistados se declaram muito satisfeitos (83,33%) e satisfeitos (16,67%) com relação ao atendimento que receberam. No entanto, 66,67% acham que o serviço do programa poderia ser ainda melhorado, 16,67% acham que não precisa ser melhorado e 16,67% não sabem. A seguir algumas formas de melhoria apontadas pelos entrevistados:

O modo de explicar às vezes poderia ser mais claro.

Deveria arrumar um lugar adequado só pra vocês, porque eu mesma não sabia que lá tinha um programa que fazia essas coisas pras pessoas do Palmital, porque a Associação (o Programa funciona na mesma estrutura de uma Associação Comunitária) nunca fez nada por ninguém e quando tem uma coisa boa assim ninguém fica sabendo.

Acho que devia colocar a questão da família, poder juntamente com a escola trabalhar a questão da gravidez de adolescentes. Colocar palestras, conferências sobre questões familiares, um trabalho de conscientização, trabalhar questões que envolvem família, como lidar com os filhos que estão indo pro mundo das drogas. Eles vão começar a perceber que alguém se importa com eles, 'alguém importa com meus filhos'. Família é a base.

Podia ter mais pessoas pra atender, né, ajudar no atendimento.

Oferecer serviço, cesta-básica, alguma coisa pros meninos, eles não têm cama, tão dormindo no chão. O que cês pudessem me ajudar, o que tivessem ao alcance de vocês.

Mudanças das relações interpessoais após atendimento do programa

Sobre o tipo de problema que o entrevistado julgava vivenciar no momento em que procurou o Programa, 33,33% pensavam ser um problema na Justiça, 25% identificavam como um problema familiar, 8,33% como um problema financeiro e 33,33% apontaram outros, por exemplo, orientação sobre Bolsa-família, regulamentação de Estatuto ou ainda conjunção de problemas.

Tendo em vista essas informações sobre como a pessoa identificava seu problema, iremos, a partir de algumas questões, avaliar as mudanças interpessoais relatadas após o atendimento do Programa. Os entrevistados declararam compreender que o atendimento era muito satisfatório (58,33%) ou satisfatório (33,33%).

Eu falo, vai lá nas meninas, elas explicam tudo direitinho, eu falo vai lá.

Além disso, 75% dos respondentes julgam que o atendimento que receberam muito os aju-

dou a lidar mais eficazmente com seus problemas, sendo que o restante declara que o atendimento os ajudou um pouco.

Análise

Os dados nos mostram que a representação que os atendidos fazem do Programa é, em certa medida, identificada com programas assistencialistas, ao apresentarem demandas tais como obtenção de cestas básicas, remédios ou até mesmo transferindo a responsabilidade do problema para a equipe, sendo que alguns a vêem como meio direto de prestação de serviço jurídico ou psicológico, distanciando-se, assim, das bases do Programa, que visa a emancipação e a autonomia das pessoas atendidas.

Consideramos que se as pessoas atendidas identificassem a mediação como algo delas e não apenas para elas, poderiam se sentir mais pertencentes, incluídas e, principalmente, mais participativas no processo de resolução de seus problemas.

Caberia então uma reflexão sobre o porquê do não-entendimento das pessoas sobre sua participação no processo de construção da solução de seus conflitos. Uma possibilidade de interpretação desta percepção distorcida do Programa por parte de alguns atendidos é que tal percepção pode estar ligada a condições históricas de dominação e miséria, onde o indivíduo passa a crer e a depender somente da ajuda oficial ou daqueles considerados por ele como superiores. No caso do Aglomerado Palmital, especificamente, a prática do assistencialismo é um fator bastante presente nas entidades e associações comunitárias. Por sua vez, tais associações alegam que a população local é imediatista e pouco mobilizada, de modo que, se não há um ganho material concreto e iminente, dificilmente há um envolvimento com a causa.

Outro aspecto importante é que, como a escolha dentre os casos concluídos pesquisados foi aleatória, muitos tratavam de orientação e não de mediação. Considerando que o atendido não vivenciou um processo de mediação propriamente, ele tem maior dificuldade de assimilar o conceito. Um fator que pode explicar o vago conhecimento do processo de mediação é que, no momento do atendimento, quando da apresentação do Programa para o atendido, este, via de regra, está ansioso para correlacionar a sua demanda à proposta do Programa. A ansiedade do atendido por saber como seu problema será solucionado o impede de compreender o real propósito emancipador do Programa.

Uma questão que se destaca é que alguns dos aspectos investigados (competência, respeito e ajuda por parte da equipe) são, na verdade, conceitos abstratos que podem ser percebidos de diferentes formas. Notamos, por exemplo, que um atendido dizia se sentir respeitado por ter sido atendido rápido, situação que era incomum com serviços públicos. Outro dizia que a equipe é competente por ser amiga e carinhosa.

Sobre os impactos do atendimento na vida dos entrevistados, surgiram muitas declarações relevantes. As pessoas disseram se sentir melhor pelo contato com a equipe, pela possibilidade de desabafarem e depositarem esperança na solução da questão trazida. Estas respostas dão a entender que, de certo modo, a proposta de trabalho da mediação tem se mostrado útil.

Além disso, apesar de afirmarem que "tudo" é ótimo, 66,67% acham que o serviço poderia melhorar e fazem sugestões. Críticas objetivas aparecem, tais como o horário e a demora no atendimento, a ausência de privacidade em certas ocasiões por conta do espaço reduzido e o barulho das oficinas do Programa Fica Vivo!, que funcionam no mesmo local. Entretanto, é importante buscar formas de ampliar o conhecimento das pessoas so-

bre a finalidade do Programa e de desconstruir a expectativa de que a equipe detém a solução do problema apresentado, de modo a permitir que a relação estabelecida entre a equipe e as pessoas atendidas seja de igualdade e não de dependência.

Conclusão

Pode-se concluir que o instrumento criado e utilizado nesta pesquisa (a saber, o questionário), embora tenha permitido levantar muitas informações importantes e consistentes, também possui algumas limitações. Verificou-se a posteriori que algumas questões poderiam ter sido mais bem formuladas ou excluídas. Por outro lado, por ser um instrumento misto, permitiu colher respostas textuais importantes. Outra limitação do levantamento foi o número de entrevistados, que, embora representativo, não foi muito grande. De todo modo, este levantamento possuiu, desde o início, caráter apenas exploratório. Neste sentido, seria interessante a realização de um trabalho mais amplo sem a preocupação de um prazo limitante.

Ressalta-se que os resultados aqui apresentados dizem respeito apenas à avaliação da satisfação e da percepção da pessoa atendida. Vale lembrar, finalmente, que o conceito de satisfação é muito subjetivo, o que dificulta sua mensuração. Observa-se, através da pesquisa, que é necessário o desenvolvimento de propostas que favoreçam a expansão do Programa, de forma a atingir mais amplamente os membros da comunidade local. A forma como o Programa chega às pessoas ainda não é suficiente para elas se apropriarem desse espaço de diálogo. Uma alternativa frente a essa questão seria promover atividades que incluam os membros da comunidade de modo mais amplo, o que já vem sendo pensado pela Mediação Comunitária, com a perspectiva da realização de palestras sobre assuntos comuns, tornando coletivas, dessa forma, as demandas locais.

Uma questão a se pensar é como convocar as pessoas a se perceberam agentes de sua própria transformação, nos retirando de cena e nos transformando apenas em facilitadores desse processo que, como sabemos, não se esgota com nossa ausência. ◆

Cintia Rodrigues de Almeida
Técnica Mediação Atendimento/Psicologia
Emanuel Cândido da Cunha
Estagiário Mediação Comunitária/Direito
Emerson Vieira Louro
Estagiário Mediação Atendimento/Direito
Luciana da Silva Oliveira
Estagiária Mediação Comunitária/Psicologia
Marice Ceres de Sousa
Técnica Mediação Atendimento/Direito
Walderez Aparecida Sabino de Souza
Estagiária Mediação Atendimento/Psicologia
Equipe Técnica do Programa Mediação de Conflitos no Palmital - Santa Luzia

De Sujeito a Agente

A Mediação de Conflitos é uma forma eficaz de resolução extra ou endoprocessual dos mesmos. O procedimento da mediação proporciona ao sujeito a transposição da situação de passividade para a condição de agente, emancipado, consciente de seus direitos e deveres e apto a romper a inércia rumo a tomar decisões sobre o seu próprio destino, de modo a não prejudicar terceiros.

Conscientes dos benefícios do procedimento da mediação, passamos a elencar fatores metodológicos que proporcionam a construção da identidade social dos sujeitos que, como agentes, irão influir para a disseminação da cultura de paz.

Algumas considerações sobre o Poder Judiciário

Paulo Nader (2002), em seu livro de Introdução ao Estudo do Direito, diz que a relação entre a sociedade e o direito apresenta um duplo sentido adaptativo:

> *(...) de um lado, o ordenamento jurídico é elaborado como processo de adaptação social e, para isto, deve ajustar-se às condições do meio; de outro, o direito estabelecido cria a necessidade de o povo adaptar o seu comportamento aos novos padrões de convivência (NADER, 2002, p.16).*

No entanto, tem-se percebido que no momento da criação das normas jurídicas, se a sociedade e suas constantes adaptações forem ignoradas, não há como esperar dela atitude diversa em relação ao cumprimento de tais normas. É necessário enxergar que a adaptação é um processo que não ocorre de modo imediato, sendo assim, não é a edição de uma lei mais rigorosa que conterá a crescente onda de criminalidade no país e que também não são os modismos sociais que ditarão o Direito.

O legislador brasileiro já tem se apercebido que o Direito legislado envelhece, enquanto a sociedade evolui. O Código Civil de 2002 já traz em seu seio inúmeras cláusulas gerais que possibilitam diferentes interpretações ao longo do tempo, porém, isso ainda não é o suficiente para responder a uma série de questões. Muitos operadores do Direito têm orientado os seus procedimentos pelo princípio constitucional da dignidade da pessoa humana. No entanto, o Poder Judiciário ainda é pautado em valores conservadores e hierarquias que, muitas das vezes, inviabilizam decisões justas porque pautadas exclusivamente na legalidade.

Atualmente o Direito tem se mostrado ineficaz ante alguns acontecimentos sociais. Conflitos oriundos de comunidades desfavorecidas, onde os direitos fundamentais não são efetivados pelo poder estatal, quando chegam à esfera jurídica trazem consigo o problema da legitimidade e da legalida-

de daquilo que se reivindica. Podemos exemplificar com os casos de transações sobre terrenos ilegalmente construídos e ocupados dentro de aglomerados urbanos.

São muitos os casos que, embora cheguem ao Poder Judiciário com uma roupagem tipicamente jurídica, trazem consigo, na raiz do problema, questões subjetivas que quando não consideradas podem resultar na ineficácia de qualquer decisão judicial. Exemplos, clássicos e corriqueiros, atendidos pelo Programa Mediação de Conflitos são os casos relativos a alimentos. Nestes, as partes inicialmente demandam pensão, mas neste pedido estão implícitas, além da necessidade financeira ou a responsabilização dos pais, questões relacionadas a afeto, vingança, dentre outras.

Além disso, é sabido que os processos judiciais são demasiadamente longos e que o tempo é inimigo da função pacificadora. Esta demora pode causar angústia, sofrimento pessoal e até potencializar o conflito. Exemplo de como a demora na prestação jurisdicional é negativa é o caso de um simples crime contra a honra evoluir para ameaça, vias de fato, lesões corporais e finalmente para um homicídio, isso sem que o delito de origem tenha sido sequer apreciado pelas vias judiciais.

Outra característica do sistema jurídico atual que merece ser discutida é o binômio ganha-perde que rege as decisões judiciais. Na maioria das vezes, na via judicial o que se pretende determinar é que uma parte seja a vencedora e outra a perdedora, ficando a cargo do juiz, com base na realidade formal do processo levada aos autos pelas partes, decidir quem ganha a causa. A própria estrutura processual e o vocabulário utilizado pelos profissionais da área instiga esta questão.

Acreditamos que o conflito é inerente aos relacionamentos humanos e para solucioná-lo entendemos que se faz necessária a participação daqueles que o constituíram. Mesmo porque, como já dito anteriormente, o conflito não se resume apenas ao objeto que aparece de imediato, mas a uma série de importantes elementos que o compõem. Por isso, compreendemos que uma forma de resolução onde as partes saem de cena e um terceiro decide por elas pode estar fadada à ilegitimidade e, conseqüentemente, ao insucesso.

Formas alternativas de resolução de conflitos

Em linhas gerais, traçaremos agora distinções entre as formas alternativas de resolução de conflitos, que constituem equivalentes jurisdicionais, com o intuito de facilitar a diferenciação dos institutos. Preferimos o termo formas alternativas de resolução de conflitos em detrimento do termo formas extrajudiciais, pela simples razão de que a autocomposição, uma das formas extrajudiciais de que trataremos, também pode se dar judicialmente.

Nas fases primitivas da evolução dos povos, não havia um Estado, suficientemente forte, capaz de impor o Direito acima da vontade dos particulares. A própria repressão dos atos criminosos se dava em regime de vingança privada ou autotutela e o próprio Estado quando chamou para si o jus punitionis, ou seja, o direito de punir, o exercia segundo seus próprios critérios, sem que houvesse sequer órgãos ou pessoas imparciais e desinteressadas.

A autotulela exige o sacrifício integral do interesse de uma das partes em razão do exercício da força pela parte contrária e hoje ainda é admitida, como exceção, pelo ordenamento jurídico. Conforme Ada Pellegrini Grinover, o sistema de au-

totutela não garantia a justiça, mas a vitória do mais forte, mais astuto ou mais ousado sobre o mais fraco ou o mais tímido.

A autocomposição também aparece no cenário da evolução das alternativas de pacificação social que surgiu nas fases primitivas, em que uma das partes em conflito, ou ambas, abrem mão do seu interesse ou de parte dele, não estando vinculado ao direito material. São três as formas de autocomposição que, de certa forma, ainda sobrevivem no sistema atual: a) desistência, quando há renúncia da pretensão ou da parte do direito que lhe cabia; b) submissão, quando a parte abdica do seu interesse em face da resistência do outro; c) transação, quando ocorrem concessões recíprocas.

Para se alcançar a autocomposição, tem-se utilizado das ferramentas conciliação e mediação. A semelhança entre elas é que em ambas existe a figura de um terceiro intermediando a resolução do conflito e o que as diferencia, em linhas gerais, é que enquanto a conciliação transita entre as pretensões trazidas pelas partes, a mediação é mais propositiva, podendo ajudar às partes a tomarem decisões diversas das que inicialmente se propõe.

Já a arbitragem, segundo Cretella Júnior,

é um sistema especial de julgamento, com procedimento, técnica e princípios informativos especiais e com força executória reconhecida pelo direito comum, mas a este subtraído, mediante o qual duas ou mais pessoas físicas ou jurídicas, de direito privado ou de direito público, em conflito de interesses, escolhem de comum acordo, contratualmente, uma terceira pessoa, o árbitro, a quem confiam o papel de resolver-lhes a pendência, anuindo os litigantes em aceitar a decisão proferida.

As decisões arbitrais possuem caráter definitivo, uma vez que delas não cabe qualquer recurso.

A Mediação e o Direito

A palavra mediação possui origem latina mediatio mediationis que significa "intervenção com que se busca produzir um acordo" ou ainda "processo pacífico de acerto de conflitos, cuja solução é sugerida, não imposta às partes".

Na concepção de Áureo Simões Júnior:

> *a mediação é uma técnica pela qual, duas ou mais pessoas, em conflito potencial ou real, recorrem a um profissional imparcial, para obterem num espaço curto de tempo e baixos custos, uma solução consensual e amigável, culminando num acordo em que todos ganhem. A mediação é uma resposta ao incremento da agressividade e desumanização de nossos dias, através de uma nova cultura, em que a solução dos conflitos passa por um facilitador profissional que tenta através de várias técnicas, pela conscientização e pelo diálogo, proporcionar uma compreensão do problema e dos reais interesses e assim ajudar as partes a acordarem entre si, sem imposição de uma decisão por terceiro, num efetivo exercício de cidadania.*

Por ser demasiado restrita a concepção política liberal de Direito desenvolvida pelo positivismo jurídico, quando trabalhamos com a mediação de conflitos em comunidades desfavorecidas, entendemos que uma concepção antipositivista do Direito nos serve como fundamento, já que incluímos, além do espaço-tempo nacional, o espaço-tempo local. Ou seja, nessa perspectiva, a autoridade local e as tradições comunitárias ganham força em comparação com a autoridade estatal. O direito não mais é equacionado ao Estado, e não fica restrito aos seus interesses, pelo contrário, a mediação realizada em tais comunidades ocasiona que, através da resolução de conflitos in locus, os moradores reconheçam em sua realidade social o seu direito e também a não-efetividade deles.

Segundo Boaventura de Sousa Santos, através da concepção antipositivista, podemos identificar três elementos estruturais do Direito: a retórica, a burocracia e a violência. A retórica é uma forma de comunicação e uma estratégia de deci-

são baseada na persuasão ou no convencimento através do potencial argumentativo. A burocracia é também uma forma de comunicação e uma estratégia de decisão, porém baseada em imposições autoritárias através do potencial demonstrativo de padrões normativos. Por último, a violência é uma estratégia de decisão baseada na ameaça pela força física. As articulações entre estes elementos formam diferentes campos jurídicos. Assim, Boaventura mostrou que no direito interno das favelas do Rio de Janeiro, que têm a mediação como principal forma de resolução de conflitos, a retórica é o elemento estrutural dominante enquanto a burocracia e a violência são elementos recessivos.

Já no direito oficial estatal brasileiro, temos uma estrutura inversa, onde a burocracia e a violência crescem em detrimento do uso da retórica. O fato de a violência ter crescido de par com a burocracia contribui para que o caráter violento do direito moderno seja ocultado. Já que a burocratização tende a esconder a violência e a violação de direitos, a mediação nas comunidades deve estar pautada no poder argumentativo das partes envolvidas, evitando a burocratização e ao mesmo tempo contribuindo para desvelar as várias formas de violência. Podemos observar que a afirmação dogmática de teses que apresentam uma falsa aparência científica, o recurso aos instrumentos coercitivos legitimados, bem como a burocratização e especialização, constituem exemplos de como a violência perpassa o direito cooptado pelo Estado. Enquanto que o direito que se respalda na burocracia e na violência oprime o cidadão, o direito baseado na retórica emancipa. A retórica é hoje reduzida, infiltrada, e contaminada por lógicas e racionalidades burocráticas e violentas. É o caso, por exemplo, de quando os argumentos invocados se reduzem à afirmação da superioridade da lei e da lógica burocrática do Estado, ou quando a argumentação não dá às partes a possibilidade de contra-argumentar, impondo-lhes a resignação em vez de suscitar a adesão. Por isso, se pretendemos que a mediação de conflitos nas comunidades seja emancipadora, e não opressora, tudo o que não pode ser questionado deve ser evitado, como por exemplo os dogmas, crenças religiosas ou argumentos de autoridade.

As decisões devem ser justificadas racionalmente através de um processo que os envolvidos, ao compartilharem de uma mesma realidade, desenvolvam os princípios normativos daquela situação particular, que muitas vezes servem apenas para aquele local, e não para toda a nação. De acordo com Boaventura, a mediação verdadeiramente comunitária é pautada nos argumentos socialmente aceitos e amplamente reconhecidos, respeitados e fortalecidos no interior da comunidade e a estratégia da intimidação deve entrar apenas quando falharem as estratégias da cooperação.

Outra diferenciação que podemos notar no que se refere ao discurso opressor do Estado, em contraposição com o discurso que emancipa, diz respeito ao objeto tratado na mediação ou em outra forma de resolução de conflito. Enquanto no direito a separação rígida entre o objeto real do conflito e o objeto processado oprime, na mediação que emancipa o objeto é construído no processo e também é fruto de um consenso. Não há limitação excessiva sobre o tema tratado. A demanda inicial sofre diversas transformações, até que possam voltar a se unir o que a pessoa pede e o que é realmente a motivação do conflito. Nesse processo, o caminho não é linear, e a decisão não resulta da aplicação unívoca de normas gerais a casos concretos, como acontece na esfera judicial. A tomada de decisão acontece na mediação de forma gradual, dialógica e antitética. A norma não está preestabelecida, como supõe o Estado.

Sabemos que numa mesma sociedade coexistem vários sistemas jurídicos e nem sempre o sistema oficial é o que prevalece. Ao escutar os argumentos de moradores dessas comunidades, o ilegal torna-se um direito paralelo; o que era uma demanda inicialmente jurídica pode vir a se transformar numa questão subjetiva; o que era uma bri-

ga pode se transformar em diálogo e consenso. Por isso, o conflito nem sempre é ruim, e pode trazer consigo um potencial para a transformação pessoal e para a emancipação comunitária.

Por que escolhemos a Mediação?

Podemos descrever de forma sucinta as questões apontadas até aqui no que concerne às formas de resolução de conflitos. A inaplicabilidade do sistema judicial aos conflitos contemporâneos, somada a um conservadorismo exacerbado, resulta em um Direito ineficaz. Da mesma maneira, o fenômeno provocado pela lógica do binômio ganha-perde contribui para uma sociedade que marginaliza, oprime e afasta as pessoas. Diante disso, por que acreditamos que a Mediação poderia preencher esta lacuna?

A Mediação traça os princípios que orientam sua metodologia - autonomia, emancipação, subjetividade e cidadania - a partir de uma relação um tanto quanto paradigmática. A forma como se desenvolve o processo de mediação a que a pessoa se propõe espelha uma realidade social mais ampla, que é a relação dos sujeitos com sua comunidade. Essa discussão promove um surgimento constante de novos paradigmas.

Salvador Sandoval aponta para o pressuposto presente em importantes estudos sobre a sociedade, "de que o indivíduo é sujeito às estruturas mais do que agente dentro delas". Nas abordagens deterministas estruturalistas, o sujeito é percebido como uma "tábula rasa" inserida em amplas estruturas sociais, exposto à introjeção passiva de normas e valores homogeneizantes para a manutenção da ordem vigente. Já nas abordagens categorialistas, há uma determinação do sujeito pela sua categoria social, ou seja, pela sua proximidade com seu meio social, no sentido de atribuir-lhe os interesses e disposições psicosociológicas de sua categoria, considerando as variações de gênero, raça e condições sócio-econômicas.

Durante décadas, a sociedade foi pensada em um lugar acima do sujeito e este tido como a tal "tábula rasa", que se comporta a partir de normas culturais internalizadas. Em meados da década de 70, contingências históricas, como o surgimento dos movimentos sociais e manifestações políticas pela democratização, levaram a uma quebra de paradigmas. O indivíduo deixou de ser visto como aquele que se comporta conforme a estrutura ou categoria em que está inserido. Ele passa, então, a ser visto como agente de sua própria história, ator responsável por uma ação intencional e estratégica dentro de determinado cenário político.

A mediação é um processo no qual as pessoas têm a oportunidade de resgatar/construir sua autonomia através do reconhecimento de sua identidade social. Esperamos que, a partir desse trabalho, o sujeito se reconheça no conflito e se proponha a pensar em soluções para o mesmo. Esta identidade garante a ele o status de ator social, ou seja, de agente em sua própria história, e mais ainda, de sujeito que é também cidadão.

Freud, em seu artigo "Psicologia de Grupo e Análise do Eu", discute a relação do indivíduo com a sociedade partindo das considerações de Le Bon acerca da vida mental coletiva. O autor reflete sobre a necessidade quase instintiva das massas pela obediência, de ter um senhor a quem respeitar e temer.

> *(...) quer ser dirigido, oprimido e temer seus senhores. Fundamentalmente, é inteiramente conservador e tem profunda aversão por todas as inovações e progressos, e um respeito ilimitado pela tradição.*
>
> *Um grupo é um rebanho obediente, que nunca poderia viver sem um senhor. Possui tal anseio de obediência, que se submete instintivamente a qualquer um que se indique a si próprio como chefe.*

Pautadas nessas reflexões, entendemos que o trabalho de mediação promove uma crítica quanto à tendência cega de obediência. Geralmente, no sistema judiciário, a decisão fica nas mãos de uma figura de autoridade e as partes desaparecem do processo de resolução. Identificamos no público que chega até nós, através do Programa Mediação de Conflitos, uma demanda por valores morais e éticos que supostamente dariam sentido para uma vida vazia de significado. Encontramos ainda, no discurso dos sujeitos, uma posição de destaque e prestígio do Poder Judiciário, na medida em que estes demandam um líder ou figura de autoridade, ou seja, aquele que dá a sentença, diz o que é certo e o que é errado e determina o curso da história de cada um.

Freud conclui que a partir do momento em que o grupo reconhece o laço que une os seus membros e que os impulsiona a agir de determinada forma, a capacidade intelectual do grupo pode até ser superior à do indivíduo sozinho. Pois, um grupo tem para si uma maior propriedade dos valores éticos e morais do que o sujeito tomado individualmente. Nesse sentido, destacamos a importância do mapeamento desses valores no momento da resolução dos conflitos já que, muitas vezes, não se restringem ao direito legislado, mas abarcam sobretudo princípios construídos socialmente.

Para ilustrar de que forma os valores éticos e morais algumas vezes prevalecem ao direito legislado, citamos um exemplo bíblico em que Jesus Cristo, citado pelo apóstolo Paulo como sendo o único mediador entre Deus e os homens, provocava reflexões a respeito das normas violadas e os valores morais e éticos envolvidos. A passagem, que está no livro de João 8: 3-11, diz:

> *E os fariseus e os escribas trouxeram-lhe uma mulher apanhada em adultério; E, pondo-a no meio, disseram-lhe: Mestre, esta mulher foi apanhada, no próprio ato, adulterando. E na lei nos mandou Moisés que tais sejam apedrejadas. Tu, pois, que dizes? Isto diziam eles, tentando-o, para que tivessem de que o acusar, Mas Jesus, inclinando-se, escrevia com o dedo na terra. E, como insistissem, perguntando-lhe, endireitou-se, e disse-lhes: Aquele que dentre vós está sem pecado seja o primeiro que atire a pedra contra ela. E tornando a inclinar-se, escrevia na terra. Quando ouviram isto, saíram um a um, a começar pelos mais velhos até aos últimos; ficou só Jesus e a mulher que estava no meio. E, endireitando-se Jesus e não vendo ninguém mais do que a mulher, disse-lhe: Mulher, onde estão aqueles teus acusadores? Ninguém te condenou? E ela disse: ninguém, Senhor. E disse-lhe Jesus: nem eu também te condeno: vai-te e não peques mais.*

Embora as leis vigentes apregoassem o apedrejamento até a morte da mulher adúltera, Jesus aponta para o questionamento destas, para que sejam destacados no conflito os valores morais, sociais e éticos.

A mediação deve estar atenta a esses valores éticos e morais, não se vinculando ao direito material, ou seja, aquele previsto nos códigos e leis. Assim como no exemplo citado, muitas das vezes, a própria sociedade não se condena, muito embora as leis o façam. A mediação é a porta de entrada para a manifestação das insatisfações sociais, é o momento e o lugar de serem trabalhadas as questões implícitas da demanda, para que o sujeito se torne agente e, a partir da construção da sua identidade social, torne-se apto a galgar seus próprios caminhos, agindo de maneira mais cons-

ciente e reflexiva sobre as possíveis conseqüências de seus atos.

Conclusão

Diante do exposto, consideramos que a mediação, quando executada por profissionais capacitados e acima de tudo vocacionados, é ferramenta importante para a pacificação social. A utilização da retórica com respeito aos valores individualizados bem como a condição peculiar de cada caso concreto provocam a reflexão sobre o conviver. A construção da identidade social promove que, quando os agentes se situam dentro do contexto comunitário, cada um contribui para o bem estar alheio, seja agindo ou se abstendo de fazer algo. Não existe pacificação social dentro da visão individualista do ser. Cada um possui razões que devem ser consideradas, mas é necessário saber que nem a vida é direito absoluto e, sendo assim, sempre haverá necessidade de se ponderar valores e de se compreender que é necessário ceder quando a resistência os expõe e resistir quando a cessão os exclui. ◆

Carolina Esselin de Sousa Lino
Clarice Moukachar Batista
Elaine Cristine Pires de Faria
Joana D'arc Silveira
Karina Angélica Brandão Cambraia
Marina Aparecida Pimenta
Equipe do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Taquaril/ Alto Vera Cruz

Quanto vale seu filho?

A restituição dos vínculos familiares e a impotência das leis frente ao problema.

Ao longo da história, a família sempre cumpriu um papel de destaque na sociedade por ser considerada a base da própria vida social. A análise histórica, a partir de autores como Ariès (1978), Bruschini (1993), Poster (1979), Romagnoli (1996) e Stengel (2004), dentre outros, revela-nos que a "Família" é uma construção social mutável, que se transforma a partir dos acontecimentos sociais e econômicos de cada época.

Desde o advento criação do Estado, este vem intervindo nas relações familiares, estabelecendo padrões de moralidade afim de proteger e regulamentar a ordem social e aplicando penas e sanções aos que se afastem dos parâmetros legais, mesmo que nas relações estritamente pessoais.

Entretanto, um significativo movimento social, iniciado, principalmente, no século passado, trouxe grandes reflexos na dinâmica familiar, culminando em seu pluralismo e trazendo aos legisladores a necessidade de tutelar situações não

existentes em outrora.

As representações sociais definem os limites da atuação masculina e feminina na família. Segundo Ramires (1997), o papel de gênero atribui funções sociais e culturais baseadas nas diferenças sexuais. Stengel (2004) revela que, atualmente, a participação do homem e da mulher no processo de reprodução biológica apresenta-se de maneira diferenciada e atribui funções socialmente estabelecidas.

Para Ridenti (1998), estas atribuições de gênero ainda estão presentes na vida familiar apesar das transformações ocorridas na família. As responsabilidades maternas são atribuídas partindo do princípio biológico, ou seja, como os filhos são gerados pela mulher, também cabem a ela o cuidado e afeto. Desta maneira, a maternidade parece ser uma construção realizada a partir da capacidade reprodutiva da mulher, enquanto a paternidade é constituída socialmente.

Nas famílias contemporâneas, os papéis familiares não estão mais claramente definidos, ou seja, as transformações modificaram a divisão sexual dos papéis dentro da família e fora desta. Desta maneira, as formas de maternidade e paternidade também passam pelo questionamento social. Muitos homens se deparam com uma nova situação: ser pai. Esta nova forma de paternidade demanda uma série de funções que, anteriormente, eram atribuídas apenas às mulheres e pautadas nas diferenças de gênero.

Neste trabalho, questionamos quais as conseqüências de tais transformações para o exercício da paternidade e as conseqüências para os filhos menores em diferentes casos atendidos pelo Programa Mediação de Conflitos, do bairro Jardim Teresópolis. Essa região é marcada pela vulnerabilidade social e alto índice de criminalidade. Grande parte dos casos atendidos pelo Programa são conflitos relacionados às questões de pensões alimentícias e visitações.

Será demonstrado nesse viés, a necessidade de se encontrar novos caminhos para que seja mantida a dignidade dos filhos que se encontram na situação focada, visto que a estrutura do Estado e as leis muitas vezes são ineficazes para garantir-lhes seus direitos, especialmente no caso das famílias que vivem em áreas de risco social.

Sob a perspectiva jurídica, são analisadas fontes que abarcam tal temática: A Constituição Federal, Brasil (2006), o Estatuto da Criança e do Adolescente (2002), e o Código Civil Brasileiro, Brasil (2006) .

Conforme a Constituição Federal, Brasil (2006), a dignidade da pessoa humana, que é um de seus fundamentos, tem como um de seus alicerces o direito à família. A Carta Magna impõe à família o dever de educar, assegurar direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária às crianças e aos adolescentes, com absoluta prioridade. Mais especificamente, cabe aos pais o dever de assistir criar e educar os filhos menores.

Observa-se, portanto, que nos termos da Carta Magna a família é responsável por possibilitar que os filhos tenham dignidade.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (2002), lei nº 8.069/90, que dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente de forma prioritária, elege a família como uma das responsáveis pela efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária. Aos pais, incumbe o dever de sustento, guarda e educação dos filhos menores.

Nos casos de separação dos pais e, especialmente, nos casos em que os filhos vivam com suas genitoras, como responsabilizar os pais para que assegurem direitos como à alimentação, lazer, cultura, e, até mesmo, de convivência familiar conjuntamente com as mães para seus filhos?

O Código Civil Brasileiro, Brasil (2006),

dispõe acerca da proteção da pessoa dos filhos, assegurando-lhes o direito de visita do pai que não esteja com sua guarda e assegura ao filho também o direito de sua manutenção através de contribuição dos pais separados na proporção de seus recursos.

Tem-se, ainda, na legislação vigente, uma sanção mais rígida ao devedor de pensão alimentícia como forma de coibir tal omissão. Assim, como exceção à regra constitucional, há possibilidade de prisão civil a esses inadimplentes.

Aliados à Legislação brasileira, os avanços científicos trouxeram a possibilidade da comprovação da paternidade por meio do exame de DNA, dificultando que pais se escusem de suas obrigações pela negativa de paternidade.

Vê-se que a Lei dispõe, em seu texto, acerca da necessidade do apoio financeiro e afetivo dos pais que não estão com a guarda dos filhos e dispõe ainda de maneiras de garantir que as regras determinadas sejam cumpridas.

Porém, embora se tenha visto todo o esforço do Legislador para garantir e tutelar os direitos dos filhos menores e assegurar-lhes a dignidade, tais Leis muitas vezes não se mostram eficazes nos casos práticos. O que se tem percebido nos atendimentos do Programa de Mediação é que, seja por não participarem de perto da vida das crianças ou por que tenham ainda mágoa das mães dos filhos, dentre outros fatores, grande número de pais não possuem uma noção de responsabilidade perante os filhos e não constituem laços de afeto pelos mesmos, descumprindo, assim, os deveres legais.

A ineficácia das leis no sentido de responsabilizar os pais pelos filhos menores cuja guarda não possuem é atribuída a diversos fatores e, na realidade local, especialmente pela dificuldade do acesso à justiça e por artimanhas utilizadas pelos pais que não querem pagar a pensão, esquivando-se de seus deveres.

A inacessibilidade à Justiça, primeiro fator citado, é um problema geral em nosso país, uma vez que a população de baixa renda depende das defensorias públicas e serviços de atendimentos jurídicos gratuitos que não têm capacidade de atender toda a demanda.

No município de Betim, onde se localiza o Núcleo de Prevenção à Criminalidade/ Jardim Teresópolis, existem apenas dois locais onde há serviço de atendimento jurídico gratuito. Estes estabelecimentos não conseguem atender a grande demanda trazida pela população, que se vê obrigada a dormir em grandes filas e esperar meses por uma vaga, como nos é relatado constantemente nos atendimentos.

Observa-se, ainda, que a situação se agrava uma vez que, após ser proferida sentença judicial, caso o devedor não a cumpra, novo procurador tem que ser constituído para executá-la. E por ser a Ação de Alimentos de prestação contínua, cada vez que não se paga uma das parcelas subseqüentes, a Justiça terá que ser acionada novamente. Resultado: mais filas nas defensorias. (Adicionei "resultado", pois achei que, desta forma, ficaria mais fácil de entender a relação entre causa e consequência)

As mulheres atendidas no Programa, por já estarem exaustas de fazer com que se cumpra à decisão judicial, à procura de vaga nas defensorias cada vez que o pai de seus filhos não cumpre o determinado na Justiça, procuram a Mediação como uma alternativa de solução de seus conflitos. Relatam que o pai de seus filhos tem conhecimento da dificuldade do acesso à Justiça por elas e por isso não temem sequer a prisão.

No que diz respeito ao segundo fator apontado, a utilização de artimanhas para driblar a Justiça, existem, no Núcleo, relatos das situações mais absurdas: alguns pais abandonam seus empregos com o objetivo único de não pagarem a pensão; outros recusam o emprego formal e preferem ficar na informalidade para dificultar o pagamento, dentre outras situações.

A ineficácia das Leis nos casos práticos, especialmente quando se trata de população com grande vulnerabilidade social, não se resume ao aspecto pecuniário. O pai ausente e o conseqüente

descumprimento dos deveres legais por ele, como o cuidado e a convivência, podem acarretar problemas psicológicos e sociais aos filhos. Os Mediadores escutam todos os dias os depoimentos de meninos e meninas que se queixam da ausência física e da falta de afeto do pai. É relatado também o desejo das mães em dividir com esses homens as responsabilidades na criação e formação de seus filhos. Essa questão dificilmente vai ser resolvida nos tribunais: nenhum juiz pode ordenar que um pai ame seu filho ou que tenha vontade de passar as férias com ele ou os finais de semana.

Dessa maneira, diante de todo o exposto, qual seria a saída para que os pais se sintam responsabilizados por sua prole, uma vez que Leis e a Justiça, de um modo geral, não atendem as necessidades para a solução do problema? Quais as ações necessárias para restabelecer e fortalecer os vínculos familiares, tão necessários à formação e desenvolvimento psicossocial dos indivíduos, principalmente durante a infância?

Tais questões nos oferecem a oportunidade de refletir sobre nossas atuações práticas. A responsabilização dos pais e sua conscientização acerca da necessidade da sua presença constante na vida de seus filhos parecem ser uma alternativa para a garantia dos direitos fundamentais, que prezam pela convivência familiar.

Em conseqüência da restituição destes vínculos, a rede de afetividade e envolvimento destes pais com suas crianças propiciam que os deveres legais em relações aos filhos sejam feitos de forma espontânea e que as necessidades de todas as crianças possam ser notadas e atendidas de forma adequada.

Entretanto, observamos que, no imaginário social, ainda prevalecem papéis e atribuições bastante definidos entre homens e mulheres. Apesar das novas possibilidades e novas exigências da sociedade contemporânea, ainda é transmitida a idéia de que a mulher é a figura parental mais capaz de cuidar de seus filhos.

A partir da observação cotidiana nos atendimentos, percebemos que ainda serão necessárias muitas transformações para garantir o exercício dessa nova possibilidade de paternidade. Para tanto, é necessário que homens e mulheres estejam preparados psicologicamente para vivenciar essa nova experiência. É importante salientar que este preparo não deve ser requisito apenas dos pais, mas da sociedade de forma geral.

Com base no exposto acima, supomos que, com a restituição dos vínculos familiares calcados na transformação dos papeis dos pais, a intervenção do Estado na família seria mitigada,. Entretanto, isso não exime o Estado do dever de prover assistência jurídica e social aos que dela necessitarem. Não obstante, ainda é mister que alguns problemas que levantamos no texto com relação à estrutura do poder Judiciário e dos órgãos ligados a ele devem ser repensados, dentre estes problemas destaca-se a dificuldade do acesso da população a Justiça. É importante ressaltar que o papel do Estado não se resume aos aspectos citados, pois sua função é oferecer o suporte social necessário para a família e a sociedade de forma geral.

Enfim, acreditamos que a restituição dos vínculos familiares e a responsabilização dos pais em relação aos filhos são ações fundamentais para a garantia dos direitos das crianças em situações de pensão alimentícia e visitações. Além disso, a família, por ser considerada a base da sociedade, apresenta-se como um lugar privilegiado para a promoção e garantia da cidadania. ◆

Fernanda Inêz Siqueira Arantes
Técnica de Psicologia
Gabriela El Bizri Portes
Estagiária de Direito – Faculdade Milton Campos
Jorge Luiz da Silva
Estagiário de Serviço Social – PUC Minas
Raquel Machala Klein
Técnica de Direito
Equipe Técnica do Programa Mediação de Conflitos no Jardim Terezópolis - Betim

A Interdisciplinaridade na Mediação

"Quando alguém nos escuta com atenção, abstendo-se de julgamentos, críticas e opiniões, pode despertar em nós algo surpreendentemente novo, capaz de transformar uma situação aparentemente impossível numa nova possibilidade, despertando nossa disposição e coragem de negociar possíveis interesses e necessidades (MUSZKAT, 2005. p93)"

1. Introdução

Desde outubro de 2005, a Superintendência de Prevenção a Criminalidade, uma subdivisão da Secretaria de Defesa Social de Minas Gerais, implantou em várias regiões do estado Núcleos de Prevenção a Criminalidade, que contam com programas voltados para públicos e áreas diferenciadas, visando à implantação de uma verdadeira política de segurança pública, que promova tanto a redução das taxas de criminalidade como o incremento da sensação de segurança da população, além de intervir na realidade social antes que o crime aconteça.

Um desses programas é a Mediação de Conflitos, que pretende atuar na prevenção primária, nas áreas de maior incidência criminal, de forma individual e coletiva. Mais do que realizar orientações, encaminhamentos sócio-jurídicos e ofertas de serviços públicos essenciais à população, busca a resolução de conflitos através de uma atitude de responsabilização, cooperação e diálogo, atentando para as conseqüências futuras da solução e a manutenção das relações existentes entre as partes envolvidas. Atualmente, o programa conta com dois técnicos sociais, um da área do Direito e outro da Psicologia, e estagiários dos dois cursos.

2. Metodologia e Atuação Profissional

A metodologia utilizada no atendimento consiste em atender as partes individualmente, discutir o caso em equipe, e, no momento que se mostrar adequado, atender as partes conjuntamente buscando a resolução do conflito. Essa resolução pode resultar num acordo, formal ou oral, mas às vezes um acordo pode nem ser necessário, como será visto adiante, em um caso ilustrativo. O atendimento é feito por uma dupla interdisciplinar, composta por dois técnicos, ou um técnico e um estagiário.

É fundamental num primeiro atendimento explicar ao atendido no que consiste a mediação, pois a maior parte das vezes ele vem à procura de um advogado ou simplesmente atrás de uma orientação jurídica. A orientação, por sinal, também faz parte da metodologia, quando a questão não envolve outra parte, ou não é "mediável".

O atendimento deve ser um momento de escuta qualificada, que irá permitir ao atendido perceber o próprio discurso, principalmente após um esvaziamento do excesso emocional. A afirmativa de uma parte sobre sua demanda deve ser sucedida, num momento posterior, por uma reflexão sobre a demanda do outro, e em que o mediando pode ceder. Esse processo, se desenvolvido sem atropelos e ansiedades dos mediadores, cria condições para que o atendido entenda como se processa um diálogo, e o capacita a pensar posteriormente de forma dialógica. No dizer de Muskat (2005):

A mediação (...) deve estimular a reflexão, criar espaço para uma maior consciência de si mesmo

e ampliar a consciência a respeito de suas necessidades e dos pontos de vista do outro. Deve garantir também que a deliberação quanto ao interesse de cada individuo (...) seja protagonizada por ele mesmo, dando-lhe um sentido de compromisso e autodeterminação em relação ao próprio destino. (MUSZKAT, 2005, p 75)

O reconhecimento da demanda trazida ao núcleo é um processo mais complexo do que se imagina a primeira vista. Isto porque a demanda pode ser composta de duas partes distintas:

1.Demanda objetiva (concreta) = encaminhamento, orientação, procedimentos jurídicos, atendimentos psicológicos, etc. Baseia-se no discurso do atendido.

2. Demanda subjetiva (não dita) = questões por trás da demanda concreta que influenciam diretamente no conflito: questões emocionais, interesses inconscientes, responsabilização do outro, etc. Não está claramente expressa no discurso, pode ser inclusive desconhecida do próprio atendido.

Muitas vezes, o núcleo acaba atuando somente na demanda objetiva, o que teoricamente deveria resolver o conflito. Mas o que observamos é que grande parte dos casos são encerrados porque a pessoa não volta aos atendimentos ou não procura o serviço para a qual foi encaminhada. Isso mostra que simplesmente atuar em cima da demanda objetiva não resolve a questão, pois o conflito propriamente dito envolve principalmente questões subjetivas. Mesmo as orientações transmitidas não se resolvem, devido a fatores subjetivos diretamente envolvidos: falta de iniciativa, desejo de assistencialismo, medo de lidar com situações desconhecidas ou potencialmente embaraçosas, etc.

A demanda objetiva é aquilo que traz o sujeito ao núcleo e, devido a uma grande lacuna do judiciário e do Estado em comunidades em risco social, geralmente está ligada a uma questão jurídica, fazendo com que as pessoas venham à procura de um advogado (apesar de algumas pessoas virem atrás de atendimento psicológico). Mais que isso, vêm atrás de um advogado que resolva a questão por elas: convença o marido a sair de casa, a parar de bater nos filhos, a pagar pensão, a reconhecer que o terreno é seu, etc. A dificuldade da mediação para o mediador reside principalmente na dificuldade de sair deste papel de vítima e assumir o problema como responsabilidade e possibilidade de si próprio, ou seja, tornar-se sujeito de sua história, reconhecendo sua responsabilidade nos conflitos e problemas que enfrenta. Esse processo de subjetivação pode ser chamado também de emancipação.

Para que uma mediação seja um processo emancipador, a demanda subjetiva deve ser percebida, considerada em sua importância, e ter espaço para ser dita ou mesmo tornada consciente dos mediandos. E é justamente nesta ingrata função que se reside a importância do profissional de psicologia, que estuda e se capacita para promover tomadas de consciências e mudanças.

O psicólogo, num processo terapêutico, independente da teoria subjacente seguida por ele, busca, através de diversas técnicas, que a problemática do cliente seja analisada de uma forma diferente, ampliando-se a visão da pessoa sobre os diversos aspectos que compõem aquela situação. O objetivo é que, através de um processo reflexivo, a pessoa perceba como é responsável pela formação e manutenção do problema, e os motivos que a estão levando a isso. Assim, é um processo de responsabilização que leva a mudança e a possibilidade de escolhas mais conscientes e independentes.

Baseado nessas premissas, podemos afirmar que uma mediação bem conduzida, ainda que não se constitua um processo psicoterapêutico por diversas características que não analisaremos neste trabalho, possui efeitos terapêuticos, como a emancipação, responsabilização e tomada de cons-

ciência. Para que isso ocorra, devem ser consideradas tanto a demanda objetiva quanto a subjetiva.

A conseqüência claramente observável de que uma das demandas não está sendo observada é a mediação inconclusa – ou melhor, a desistência da mediação – e acordos não cumpridos. Caso a demanda objetiva seja negligenciada, o mediando desiste por sentir que seu problema não está sendo resolvido, e vai procurar um atendimento mais voltado a uma atuação prática.

Caso a demanda subjetiva seja negligenciada, o mediando pode desinteressar-se pelo atendimento, às vezes sem saber ao certo o porquê, ou indispor-se com os mediadores. No pior caso, pode celebrar um acordo que não representa interesses bilaterais, o que torna a mediação um processo que recria uma situação muito criticada do judiciário, que é realizar um acordo que não interfere realmente no conflito real. Essa situação, inclusive, torna o processo de mediação inferior em eficácia ao Judiciário, pois o acordo não cumprido não pressupõe sanção.

A mediação tenta resolver os conflitos de forma pacífica e eficaz. Para isso, não deve somente atuar no conflito tal qual ele se apresenta, mas entende que há questões complexas ligadas a esse conflito e que impedem a sua solução pura e simplesmente através de atitudes concretas. Por exemplo, a mulher que chega ao núcleo querendo se separar do companheiro não busca somente um encaminhamento para a defensoria pública. Há várias questões por trás dessa demanda objetiva, como a dependência financeira e emocional, o não saber como parar de apanhar, a busca de reconhecimento de seu sofrimento, a mágoa e frustração pela situação na qual se encontra o casamento, o desejo de ser ouvida e acolhida em seu sofrimento, etc. Muszkat (2005) evidencia este problema de forma clara:

> *No caso da mediação de conflitos, a lógica formal é de pouca utilidade se não levarmos em conta que, para além ou aquém do discurso manifesto (posição), existe um discurso não expresso, algumas vezes inacessível para o próprio individuo (interesse) (MUSZKAT, 2005, p29)*

O caso a seguir, ocorrido no Núcleo do Ribeiro de Abreu, é um excelente exemplo disso:

Rose (os nomes dos atendidos foram trocados para garantir o sigilo) chegou ao núcleo junto com seu marido José dizendo que moravam em uma barracão construído por eles no lote de Neuza*, mãe de Rose, que queria expulsá-los de lá. Os dois estavam muito nervosos pois não tinham para onde ir nem como pagar um aluguel, já que se sustentavam com o salário mínimo de José*.

Conversamos com Dona Neuza que nos contou diversas situações de brigas entre elas, apesar do carinho e cuidado que sempre permeavam a relação. Disse que, apesar de achar melhor que Rose ficasse por perto – pois tomava remédios controlados desde jovem - gostaria que o casal se mudasse de lá para que os conflitos diminuíssem. Após vários atendimentos individuais, já que nenhuma das partes queria um encontro, conseguimos fazer com que vencessem esta resistência e marcamos a mediação.

No dia marcado, as duas se sentaram em cantos opostos da sala e, ao relatarem sua versão sobre a disputa do lote, não se dirigiam uma a outra e utilizavam os mediadores como transmissores das informações. Estes pediram que uma conversasse com a outra, já que se encontravam frente a frente. As acusações e as provocações continuaram até que Rose, muito nervosa, saiu da sala xingando a mãe. Uma das mediadoras foi atrás dela para tentar acalmá-la ou pelo menos marcar um atendimento para outro dia, o que foi sumariamente negado.

Ao voltar para a sala onde estava sendo discutido o ocorrido com Neuza, as mediadoras quase sem esperanças não acreditavam mais que o pro-

cesso daria certo. Mas de repente Rose retorna a sala, bem mais calma, e a conversa toma um rumo totalmente diferente. As mediadoras tentam buscar pontos em comum nos dois discursos. Mas Rose se senta de frente para a mãe e diz chorando que estava magoada por ter ouvido Neuza dizer que não a considerava mais sua filha. Neuza se assusta com esse fato e explica o que realmente aconteceu. As duas, então, começam a conversar e muito emocionadas, pedem perdão uma a outra. E vão embora abraçadas sem falar sobre o lote.

O interessante desse caso é que, nos primeiros atendimentos, tentamos abordar a questão do direito de posse do lote, herança, divisão de bens, registro fornecido pela Urbel, mas nada aplacava o nervosismo de Rose. Assim, observamos que essa demanda concreta, a briga pelo lote, surgiu a partir da demanda subjetiva, a mágoa da filha com a mãe. E, somente através da demanda subjetiva é que o conflito pôde se resolver. Acompanhando o caso, descobrimos que Rose continua morando no lote da mãe.

Essa duplicidade do discurso e da demanda traz uma maior dificuldade para o profissional do Direito. O advogado, mais acostumado a disputa judicial e a guerra de argumentos, pode nem mesmo saber da existência de uma demanda subjetiva. Além disso, direcionar o atendido para a compreensão da própria demanda e da demanda subjetiva alheia pode parecer inútil, complexo e muito demorado.

Mas, com essa afirmação, não queremos demonstrar uma deficiência do profissional de Direito, este é um processo com dificuldades para ambos os profissionais. Para o psicólogo, mais acostumado a atendimentos psicoterapêuticos, a perspectiva de promover um diálogo de forma objetiva pode trazer insegurança e desejo de procrastinação, o que tornaria o processo muito longo. Além do fato que o conteúdo da demanda objetiva pertencer quase que exclusivamente ao mundo do Direito, que não faz parte do saber do profissional da psicologia, gerando mais insegurança.

Percebemos aí uma incompatibilidade entre os saberes, desde diferenças metodológicas utilizadas por cada um, e até mesmo de tempo entre os profissionais. O psicólogo que não compreende o processo o achará muito brusco, e o advogado, muito longo. Soma-se, ainda, o tempo próprio do atendido, que deseja uma resposta o mais rápido possível.

Sem dúvida, na mediação tanto o saber da Psicologia e do Direito são indispensáveis, porém, um sem o outro são insuficientes. Daí a importância do relacionamento interdisciplinar.

3. A Interdisciplinaridade no Programa de Mediação de Conflitos da SPEC

Os fenômenos que se apresentam para a Mediação de Conflitos mostram-se muito complexos principalmente diante da tentativa de se buscar formas de intervenção e mudança. Por esse motivo, exigem uma necessidade de superação da forma de

organização do pensamento isolado, aquele encontrado nos limites estreitos das disciplinas, no caso da Psicologia e do Direito. A pertinência de tais disciplinas neste contexto já foi mais que demonstrada, além de levantadas críticas sobre o uso de seus saberes isolados. Mais que isso, neste momento, faz-se fundamental a constituição de uma nova forma de organização do conhecimento, através de uma postura interdisciplinar ou de suas alternativas principais, sem que isso resulte em uma certa sensação de perda de posições para os profissionais.

Menezes (2001) discute as posturas Multidisciplinar, Interdisciplinar e Transdisciplinar ao se lidar com essa complexidade, ao mostrar que "posições compartimentalizadas podem, ao invés de ampliar a possibilidade de compreensão do objeto, acabar por restringí-la". Diz ainda que:

> *(...) para evitar os riscos de uma fragmentação desordenada, é fundamental mantermo-nos atentos à necessidade de uma pluralidade de perspectivas e de uma contextualização mais ampla em relação ao objeto estudado." (MENEZES, 2001, p. 29).*

Em sua tese de mestrado, Menezes (2001), cita de modo claro e simples estes conceitos:

> *"Multidisciplinaridade: empreendimentos científicos em que diversos especialistas, sem abrirem mão da sua especificidade, concorrem para a descrição de um mesmo objeto sob enfoques variados. Não criam novos objetos mas agregam novos valores, enriquecem o objeto, sem que as ciências participantes saiam alteradas na sua estrutura, métodos e limites.*
>
> *Interdisciplinaridade: experiências em que a colocação do objeto na fronteira de duas ou mais ciências as obriga a somarem esforços para, redefinindo o objeto, criarem uma nova perspectiva científica.*
>
> *Transdisciplinaridade: suas direções estratégicas são, por um lado, o reconhecimento da eficácia e utilidade das ciências e a crítica ao seu objetivismo e reducionismo, à permanente ausência do sujeito sobre a qual se constroem; e por outro lado, a ênfase emprestada à natureza possivelmente hipercomplexa do real, de que os métodos simplificadores da ciência não seriam capazes de dar conta." (MENEZES, 2001, p. 34)*

Ao adotar a postura interdisciplinar, a Mediação poderia se utilizar dos métodos e teorias dos dois saberes que a compõem e que, em última análise, fazem fronteiras em determinados aspectos, na busca pela resolução de elementos detectados como dificultadores do processo através da ampliação da visão de cada um.

Entendemos que a mediação deveria adotar a interdisciplinaridade, buscando um dia atingir a transdisciplinaridade. Porém, percebemos que, principalmente a ausência de reflexão acerca do papel do psicólogo e sua contribuição podem trazer como conseqüência um processo de mediação que nem mesmo alcance a postura multidisciplinar; ou seja, muito longe ainda da interdisciplinar.

Atualmente, o Programa Mediação de Conflitos tenta funcionar segundo a lógica da multidisciplinaridade, onde as questões são tratadas com enfoques diferentes pelos dois saberes. Se o atendido vem atrás de pensão alimentícia, por exemplo, cabe ao advogado informar sobre os trâmites do processo, lembrar certas questões imprescindíveis em um acordo desta natureza e explicar acordos e direitos das duas partes. Ao psicólogo, quando participante, cabe observar aspectos do relacionamento do casal. Ou seja, os olhares diferentes são mantidos separados e as intervenções também abrangem campos específicos.

Entendendo que o direito não é um saber suficiente no processo de mediação, principalmen-

te devido ao seu caráter voluntário, onde não há espaço para qualquer poder de coação ou sanção, tantas vezes utilizados nos argumentos do Direito, Muszkat (2005) diz que "(...) é inadequado querer que ela (mediação) se abra para qualquer perspectiva desfragmentária do conhecimento, com afinidade exclusiva com uma ou outra disciplina específica, como muitos operadores do Direito querem crer." (MUSZKAT, 2005, p15)

Desse modo, é necessário realizar uma discussão e uma reflexão a respeito do papel do psicólogo no processo de mediação. Essa reflexão deve ser feita tanto pelos psicólogos quanto pelos advogados, não resolvendo a questão dizer que todos são igualmente "mediadores", uma vez que têm formações diversas e saberes diferentes.

De acordo com nossa experiência nos NPCs, verificamos que, apesar da psicologia ser indispensável no processo de mediação, sua participação não é bem reconhecida ou delimitada, sua voz não se encontra ativa e em pé de igualdade, o que faz com o que o processo não funcione, mesmo que haja um profissional da área em cada núcleo. Os próprios psicólogos que trabalham no programa se interessam por saber mais sobre questões relacionadas ao direito – leis e direitos, etc – ao invés de buscar uma participação mais ativa dentro de sua especialidade. Uma das únicas funções reconhecidas é a de atender, a capacidade de escutar o outro. Já se foi dito que, em alguns núcleos, o técnico psicólogo é responsável pelo atendimento, enquanto o do direito, pelas orientações, opinião da qual discordamos.

Essa postura perpetua uma condição multidisciplinar, onde os olhares sobre o problema continuam separados. Além disso, como já foi dito anteriormente, o alcance do direito pode se restringir à demanda concreta, na busca de uma resolução prática e rápida ao conflito, e acabar dando alguma resposta a pessoa, sem alcançar todas as nuances da questão. A Mediação, para poder ser considerada bem sucedida, visa à emancipação, uma mudança de postura frente aos conflitos por parte dos atendidos, através da responsabilização. Se esse processo de tomada de consciência acontece, não se corre o risco da demanda reaparecer na primeira oportunidade, nem das pessoas atendidas acabarem optando pela justiça convencional ou pela resolução do conflito através de métodos aos quais nos propomos a prevenir, como o uso de violência.

Além disso, a atuação do psicólogo pode ocorrer tanto no mediando quanto no profissional de Direito, visando alterar a forma de atuação, escuta e posicionamento nos atendimentos, que podem repetir a postura de um escritório de Direito ou do Judiciário, com a tendência a dar respostas precisas e objetivas, e sempre favoráveis a um dos lados.

Se o objetivo é emancipar, não há espaço para dar respostas prontas. O sujeito deve reconhecer seu saber, sua habilidade, que irá permitir atuar na sua problemática atual e futura. Dar respostas é a antítese do processo. Para facilitar a emancipação, o mediador deve manejar perguntas, partindo do discurso do atendido, que é o saber dele. Partindo desse ponto, valorizamos quem estamos atendendo, e esse tipo de escuta retira o mediador da posição de poder, de possuidor do suposto saber, e transfere esse poder ao atendido.

Assim, algumas perguntas podem ser fundamentais, como "o que você acha que pode fazer para resolver essa questão", "tem alguma coisa a mais que o/a incomoda", "você está disposto a conversar com ele/ela", "você é capaz de superar essa raiva/mágoa/medo/decepção", "como você acha que contribui para isso", "você seria capaz que reconsiderar alguma questão", etc.

Esse tipo de postura tende a tornar a atuação dos profissionais mais semelhante. O advogado evita a postura de fornecer respostas que agradem

ao atendido, aliando-se a ele, e se torna mais atento a demanda subjetiva. O psicólogo evita a postura de tentar aprofundar as questões mais subjetivas e emocionais, e direciona o atendimento para a resolução do caso, enfocando a demanda objetiva. Num determinado momento, não se pode distinguir, durante um atendimento, quem é o psicólogo e quem é o advogado, e esse é um sintoma que a interdisciplinaridade está acontecendo.

Numa perspectiva interdisciplinar, mais do que funções definidas e rígidas dentro do saber específico de cada profissão, os técnicos têm que se reconhecer enquanto mediadores e agirem como tal, algo que se diferencie dos saberes específicos de uma perspectiva multidisciplinar. Porém, vale ressaltar que, em nossa análise, ainda não houve uma discussão do papel da psicologia nem em nível multidisciplinar neste programa.

Percebemos também uma dificuldade dos psicólogos em se posicionar e se impor no papel de mediador. Acreditamos que isso se deve ao conteúdo jurídico das demandas, que pode convencer o psicólogo que ele não tem conhecimento para somar, e acaba sendo um coadjuvante, ou um ajudante do advogado. Talvez seja essa a razão do desejo de se aprofundar mais em questões jurídicas que em sua atuação como psicólogo.

A resolução dessa questão, no entanto, pode estar exatamente na metodologia da mediação. Numa relação em que se suspeita haver um desnível de poder, o mediador deve dar voz à parte que não consegue se impor. Porém, antes de ter voz na relação, o discurso deve ser ouvido e elaborado pelo sujeito, num atendimento individual. Talvez isso falte no programa: um momento em que os psicólogos possam discutir seu papel, suas dificuldades e suas contribuições na mediação. Longe de ser uma separação, seria na verdade uma reparação, que permitiria uma perspectiva multidisciplinar ao programa, e o levaria posteriormente a uma interdisciplinaridade real. Ou talvez mais longe, como vemos nesse trecho de Muzkat (2005):

> *Vê-se claramente que, ao se tornar independente do direito, a mediação deixou de ser um simples método alternativo ao judiciário para se transformar num novo saber. Numa transdisciplina que abandona os paradigmas científicos tradicionais, o reducionismo e o pragmatismo originais (MUSZKAT, 2005, p71).*

4. Conclusão

Muszkat (2005) nos diz que "a mediação de conflitos é um procedimento que traz em si a potencialidade de um novo compromisso político capaz de reduzir a desigualdade e a violência.". A atuação nas relações humanas e a facilitação do diálogo são fundamentais na prevenção à criminalidade, entendida exatamente como a ausência desse diálogo e o extremismo nas relações. Esta é a realidade na qual o programa está inserido, o que não vai ser conseguido através de simples orientações ou encaminhamentos, ou ainda na manutenção de relações binárias de disputas, com vencedores e perdedores ou a lógica do "vou tirar dele o máximo que conseguir!", mas sim através de uma mudança de mentalidade e formas com as quais as pessoas lidam com seus conflitos. (MUSZKAT, 2005, p 9)

Atingiremos esse objetivo quando, além de redigir acordos e encaminhá-los para que outros advogados os homologuem, fizermos com que o ex-casal, por exemplo, entenda o que vai mudar em suas vidas com a separação: a dificuldade financeira que pode piorar, a relação com os filhos que pode se afrouxar; e assumam as conseqüências de seus atos, no sentido de buscar um novo repertório, ao invés de continuar jogando a culpa no antigo parceiro. E, principalmente, que avaliem a situação vivida se colocando ativamente como autores e responsáveis por ela. Assim, o processo poderá transcorrer de maneira madura e, através do diálo-

go, as decisões tomadas serão realmente encaradas como compromisso. Para tal, entendemos que uma maior participação dos psicólogos é imprescindível, na construção de um processo emancipatório e transformador das relações constituídas. A Psicologia é uma ciência que lida exatamente com o processo de mudança, conscientização e subjetivação, o que torna a interdisciplinaridade fundamental para atingir o objetivo proposto.

Pretendemos, com este artigo, mais do que apresentar críticas à metodologia do Programa Mediação de Conflitos, contribuir com uma discussão que já vem aparecendo nas reuniões de supervisão e capacitação, sobre como vivenciar e propor uma real mediação, que "assumindo a complexidade que caracteriza o ser humano e seus relacionamentos, estimula a tomada de decisões conjuntas, trazendo consigo a capacidade de promover o bem-estar da comunidade". Acreditamos que esse espaço privilegiado de encontro e compartilhar de experiências possa ser realmente efetivo em seu objetivo, que é o de promover uma discussão interdisciplinar sobre os casos atendidos. E, mais que isso, pela própria natureza da mediação, um saber que não pertence a nenhuma disciplina específica, alcancemos um ideal de transdisciplinaridade, onde, ao se encarar a hiper-complexidade das situações com as quais lidamos, possamos admitir que os métodos simplificadores de saberes isolados não dão conta dessas questões. E, assim, possamos construir um novo saber, que ultrapassa visões restritas e se baseia na busca da verdadeira mediação de conflitos, "mais focada na transformação das pessoas do que na busca do acordo final." (MUSZKAT, 2005, p18). ◆

Caroline Akemi P. Imai
Marcelo Gomes Pereira Júnior
Psicólogos técnicos

O Acolhimento na Mediação de Conflitos

1. Introdução

A forma como as pessoas procuram o Núcleo de Prevenção à Criminalidade (NPC) nos fez pensar como recebemos essas pessoas e apresentamos o Programa Mediação de Conflitos (PMC), desde o primeiro contato entre o núcleo e os indivíduos; pensamos também em como esse momento inicial irá refletir na mediação. Por diversas vezes, o mediador não é reconhecido como tal, mas como um profissional de uma área específica (p.ex. advogado, ou psicólogo). Diante disto, é importante ressaltar a forma de acolhimento, especialmente no primeiro contato com o NPC, já que esse ocorre durante todo o decurso da Mediação e é oferecido àqueles que procuram os núcleos e pouco conhecem o Programa Mediação de Conflitos.

2. O desconhecimento em relação à Mediação de Conflitos

O que mais se observa, de modo geral, nas pessoas que procuram o PMC, é a predominância pela busca de resolução de conflitos de interesses e não de uma perspectiva de mudança no modo de ver a realidade,. Isso pode implicar em uma exigência ainda maior na forma de expor o que a mediação se propõe e qual o trabalho dos mediadores, pois a percepção da realidade, da maneira de viver e de se colocar em um conflito, é algo que deman-

da tempo, reflexão e mudança de algumas atitudes e formas de pensar. Percebe-se que as pessoas não chegam totalmente desinformadas do que possa ser um mediador, mas a informação que possuem diz respeito ao que "o outro pode fazer por mim". Muitas vezes esse terceiro é chamado ao conflito, sendo delegada a ele a tarefa de solucioná-lo. O que deve ocorrer no processo de mediação é bem diferente disto. Começando pelo acolhimento, que é uma maneira de receber a pessoa, escutá-la e assim, possibilitar que ela mesma se escute e possa descobrir outras formas de ser mais livre e responsável consigo e em relação às outras pessoas.

3. As implicações do acolhimento inicial na mediação

Para que haja entendimento sobre a mediação pelas pessoas, o acolhimento inicial é fundamental para que a pessoa seja atendida com qualidade e possa se estabelecer uma relação de confiança e, conseqüentemente, para que a mediação se desenvolva de uma forma clara para as partes.

O desconhecimento do processo de mediação proporciona implicações no decurso da mediação, tais como a não aceitação de mediação e a procura por outros meios de resolver o conflito, por exemplo a violência ou o judiciário.

Ao acolher, escutar e explicar como funciona a mediação, dissolve-se a possibilidade de uma compreensão equivocada, que poderia acarretar frustrações. É importante, portanto, ter a clareza e a consciência do impacto causado pelo PMC nas comunidades atendidas pelo programa.

4. Acolhimento

> *"Acolher significa, entre outras coisas, dar crédito a; dar ouvidos a; tomar em consideração" (CORDEIRO, 2006).*

O acolhimento é decisivo para a compreensão eficaz do processo, já que, sem um correto entendimento, não é possível prosseguir, visto que a cultura predominante no Brasil não privilegia a mediação,. È importante que os profissionais envolvidos na mediação redobrem o cuidado neste aspecto para que os atendidos se esclareçam melhor a respeito de todo o processo, uma vez que se trata de uma experiência nova para a maior parte deles.

É notável a dificuldade em se compreender os objetivos e propósitos da mediação, e não será um breve contato das pessoas com a mediação que as fará entender o trabalho realizado.

Uma questão básica, que, se não for devidamente esclarecida, pode dar a entender que o PMC é um apoio para questões urgentes e prestação de serviços, o que é muitas vezes perceptível na fala daqueles que ali chegam, estando certos de terem encontrado pessoas pronto-ativas para a solução instantânea de seus problemas.

Portanto, percebe-se que o acolhimento desde o primeiro contato é essencial na medida em que nele são esclarecidas quais as atividades realizadas pelo núcleo e qual o propósito da mediação. É nesta fase que o indivíduo que procura um profissional específico percebe que não o encontrará ali, mas que será atendido por mediadores com determinada formação acadêmica. É comum que os atendidos não compreendam inicialmente, mas no decorrer do processo, a idéia de mediação se torna bem mais clara e aceita. No entanto, essa pouca compreensão inicial contribui para que o indivíduo comece o atendimento sem falsas expectativas e fique mais receptivo para entender melhor o que é mediação e como pode se beneficiar dela.

Outro ponto importante é que nem sempre os profissionais que realizam os atendimentos são os mesmos que realizam o acolhimento inicial. Faz-se necessário voltar a atenção no sentido de que todas as pessoas que trabalham no NPC compreendam a mediação o suficiente para informarem as

pessoas que procuram o local.

Desse modo, ao mesmo tempo em que esclarece, o acolhimento permite com que a pessoa, ao ser recebida, seja capaz de compartilhar suas necessidades, estabelecendo desde já as bases para o vínculo de confiança construído entre ela e os mediadores no decorrer dos atendimentos, vínculo este que se estende à toda equipe do núcleo.

Daí a importância do acolhimento inicial, que, se não é bem realizado, pode minar desde já a possibilidade de uma mediação bem sucedida. Portanto, o acolhimento correto favorece o retorno ao Núcleo, o que se reflete na indicação do programa pelos próprios atendidos a outras pessoas. Isso aumenta o número de pessoas beneficiadas, divulga a mediação e a resolução pacífica de conflitos, colaborando para a construção de uma cultura de mediação.

5. Tempo e espaço no acolhimento

O acolhimento dentro da proposta de trabalho a qual se propõe o Programa Mediação de Conflitos perpassa toda a metodologia (Programa Pólos de Cidadania) seguida, pois permeia todo o processo de mediação, que procura abordar os aspectos subjetivos e objetivos do conflito apresentado, seja ele individual ou coletivo. Esta abordagem visa a (des) construir e reconstruir, para com isto estabelecer novas formas de perceber e viver a situação ou mesmo (re) conhecer a lógica que levou ao conflito. Neste ponto, o acolhimento poderá proporcionar o amadurecimento do sujeito e de sua demanda e em relação a seu estado/ conflito e transposição deste. Isto é, este processo demandará tempo e o reconhecimento do seu lugar na dinâmica do conflito, proporcionando ao indivíduo reconhecer o seu, a posição que ocupa no conflito e sua responsabilização para solucioná-lo.

O acolhimento se mostra como um exercício para o mediador e também para o atendido. Ao falar de seu conflito sem ser interrompido ou que lhe seja proposto soluções por alguém estranho à sua realidade e estado emocional,- e ouvir-se pode ser uma experiência,- o próprio atendido terá sua fala ecoando e voltando para ele, o que o ajudará a situar-se.

5.1. Acolhimento no atendimento.

O respeito ao tempo de cada um, com a escuta do mediador, a não interrupção da fala, o ouvir-se do atendido, a busca de objetividade da demanda e a confirmação ao parafraseá-lo buscando com ele a real demanda. Para Bucher, a temporalidade

> *"representa uma das dimensões constitutivas do ser humano: nós somos marcados pelo tempo que passa, ao nível biológico certo, mas também ao nível de nossa subjetivação que nos transforma em seres históricos (...) toda relação se situa num eixo temporal..."*.

Através de uma postura empática, sendo que a pessoa é ouvida em seus próprios termos, confirmando o outro como uma pessoa separada, deixando claro que há uma atitude de profundo respeito e reconhecimento pelo modo de ser do outro. A pessoa que procura o Programa deseja compartilhar a situação que está vivendo, ser ouvida, compreendida e recém-colhido, como descreve Carl Rogers:

> *"Quando (...) alguém realmente o escuta sem julgá-lo, sem tentar assumir a responsabilidade por você, sem tentar moldá-lo, é muito bom. (...) Quando sinto que fui ouvido e escutado, consigo perceber meu mundo de uma maneira nova ir em frente. É espantoso como problemas que parecem insolúveis se tornam solúveis quando alguém escuta. Como confusões que parecem irremediáveis viram riachos relativamente claros correndo, quando se*

é escutado".

O acolhimento ocorre durante toda a dinâmica da mediação. Através do reconhecimento, do olhar do outro, do questionamento de certezas e convicções, que não é uma tarefa fácil.

O processo de mediação se constrói a partir de vários momentos, o de interrogar, criticar, (re) conhecer, silenciar, estranhar, confiar. O acolhimento deve ainda possibilitar uma organização gradual e uma mudança do estado de consciência que o levou ao conflito. Esta mudança parece fundamental para que o indivíduo consiga visualizar a solução para seus problemas ou, pelo menos, entendê-los sobre uma nova ótica e se posicionar. Passa a existir uma nova lógica, não-binária, que não resume as relações a formas antagônicas (bom/mau, bem/mal, sim/não...), o indivíduo deixa, assim, de ver o outro como inimigo em potencial ou declarado, mas como alguém que compartilha com ele aquela situação. Esta mudança, (des)construção/reconstrução, é o tempo de se reorganizar através desta lógica não-binária em que o conflito é visto positivamente. Uma das metas do acolhimento é possibilitar ao atendido o tempo e espaço para esta reflexão.

6. Conclusões

O conflito ocorre em diversos aspectos da vida humana e enquanto vivermos sempre estaremos vivenciando conflitos das mais variadas ordens. Temos que aprender com os conflitos e solucioná-los de forma pacífica.

O acolhimento deve propiciar saída a um condicionamento, a ensinamentos já enraizados de uma cultura de resolução de conflitos na qual o uso da força sempre se faz presente, através do uso da violência ou buscando no judiciário uma solução. Proporcionar ao indivíduo uma outra atitude e pensar sobre a resolução de seus conflitos de forma a valorizar o diálogo, o que deve começar desde a primeira escuta na recepção do núcleo ao novo atendido.

Dessa forma, os indivíduos são chamados a se responsabilizarem pela sua vida e a participar do processo de solução dos conflitos e a não atribuir a terceiros (juiz, estado, governo) a responsabilidade de decidir sobre sua vida. E assim, através do acolhimento, da escuta e da construção de novas formas de pensar e agir, promove-se a emancipação, pois os sujeitos passam a ter a capacidade de dialogar, de estabelecer novas formas de comunicação e assim, conhecer, efetivar seus direitos e exercer a cidadania, uma vez que as "soluções" para os conflitos, as decisões e as formas de agir são definidas pelas partes. Esta postura empática promove uma relação de confiança, pois a pessoa ao ser escutada e assim, escutar a si mesma e ao outro, passa a (re)conhecer a si e ao outro de uma maneira nova, podendo construir relações mais saudáveis e inovadoras, alterando sua forma de perceber o conflito.

Eunice Maria Santos Rezende
Joelma Pereira dos Reis
Michelle Fonseca de Oliveira
Viumar José de Souza
Wanderson da Conceição Silva
Equipe Técnica do Programa Mediação de Conflitos em Rosaneves - Ribeirão das Neves

Conflito para quê? Possibilidades e escolhas através da Mediação de Conflitos

O Programa Mediação de Conflitos insere-se nas políticas públicas de prevenção à criminalidade da Secretaria de Estado de Defesa Social do Governo de Minas Gerais, tendo como objetivos a prevenção à violência através da garantia de direitos fundamentais e como possibilidade de formas pacíficas para as soluções de conflitos. O poder judiciário pode ser beneficiado com a prática da mediação na redução de acúmulo de processos, uma vez que a justiça lida com questões que podem ser resolvidas consensualmente através da conciliação e da mediação.

Utilizando-se de uma metodologia diferenciada, pautada no fortalecimento da cidadania e construção da autonomia de grupos e sujeitos atendidos a mediação busca soluções pacíficas e adequadas às peculiaridades de cada caso, através da participação ativa de cada pólo da contenda, mediada com acolhimento e imparcialidade pelos técnicos sociais. O programa atende às necessidades das comunidades presentes na sua área de atuação, que são incentivadas a terem seus conflitos resolvidos de forma acessível e participativa. Dessa forma, o trabalho da mediação comunitária, uma das vertentes de atuação do programa, auxilia na formação e organização de grupos locais que levantam e procuram solucionar suas próprias demandas, fortalecendo parcerias na construção de uma rede solidária social forte e atuante.

O presente artigo visa tratar conceitos de conflitos de modo que traga elementos para uma diferenciada atuação do mediador diante dos atendidos que trazem esses conflitos.

Os conflitos quando estudados sob o ponto de vista das relações, nos possibilitam entender mecanismos na comunicação entre as partes adversas, entremeados de elementos emocionais e comportamentais. O mediador, conhecendo tais mecanismos e propondo atuar nas estruturas deles, poderá possibilitar a desconstrução de atitudes violentas, ensejando o surgimento de soluções saudáveis e criativas, promovendo a paz e reduzindo brigas, discussões e desentendimentos. Descortina-se, assim, um trabalho de prevenção à criminalidade.

*

As equipes do Programa Mediação de Conflitos lidam diariamente com a resolução dos conflitos, muitos deles potencialmente geradores de crimes graves. A mediação poderá ter um resultado satisfatório na prevenção à criminalidade na medida em que fomenta uma cultura não-violenta de solução de conflitos na comunidade, além de difundir e garantir o exercício da cidadania através de orientações, esclarecimentos e encaminhamentos.

Os conflitos são definidos muitas vezes, pelo senso comum, como um evento de caráter negativo, danoso, que se dá com discussões, entrechoques e guerra. Mas, o que faz com que ele se apresente com uma forma negativa ou positiva, é o modo como ele é recebido, tratado e "resolvido" pelas pessoas envolvidas.

A situação conflituosa pode ser vivida de forma positiva dependendo de como a pessoa reage a ela. Se for encarado como uma oportunidade

de mudar o que está ruim, de crescimento pessoal e da relação que o gerou, perde o caráter negativo a que geralmente está associada.

Os conflitos fazem parte da vida de todos. São situações de tensão que podem variar de intensidade e que aparecem como forças opostas ou incompatíveis, podendo estar expressos em opiniões, desejos, atitudes ou idéias. E por isso, nunca deixarão de existir. Eles se dão em todas as relações, principalmente as bem próximas, como as familiares e as decorrentes do trabalho. Então não se pode erradicá-los. Devemos aprender a conviver com eles, a aproveitar a oportunidade que ensejam no que têm de bom e buscar resolve-los da melhor forma possível.

Assim, a mediação poderá atuar como uma possibilidade de descoberta desse outro aspecto do conflito e, cabe destacar, que nessa metodologia, as possíveis soluções são construídas com a participação das partes envolvidas, e se poderá obter um resultado legítimo e que agradará ambas as partes envolvidas.

Assim, a mediação se mostra disposta a atuar nos conflitos que existem em qualquer relação, familiares, de grupo ou comunidade, prevenindo que eles cresçam e se multipliquem. Ademais, difunde uma cultura pacífica de sua abordagem, além de fomentar a autonomia das partes envolvidas na construção das suas próprias soluções. Como resultado esperado está a prevenção primária à criminalidade, pois impede que a violência seja utilizada como saída para esses problemas.

*

Os conflitos se manifestam de algumas formas, que se fazem importantes ser conhecidas e que de poderão interferir no processo de mediação. Eles podem aparecer internamente, na pessoa com ela mesma. Assim se dá o conflito intrapessoal. É o conflito entre a razão e a emoção, ou entre uma grande vontade, um desejo e uma educação recebida que os proíbe. O conflito interpessoal se dá freqüentemente entre amigos, irmãos, pais, filhos, casais, em ambientes de trabalho, dentre outros. Os conflitos interpessoais são muitas vezes influenciados pelos intrapessoais, e acabam por gerar percepções errôneas e contraditórias no momento do encontro entre duas pessoas.

Conflitos intragrupais aparecem entre as pessoas que compõem um grupo específico, com temas que dizem respeito a tal organização e que encontra diferentes posições e direcionamentos para as idéias e posições existentes em seu seio. A competição é uma característica marcante e esses conflitos surgem geralmente entre trabalhadores de uma empresa ou entre membros de uma família, por exemplo. É necessário criar formas de cooperação para ajudar a lidar com tais conflitos.

Os conflitos intergrupais acontecem entre grupos diferentes que, ao se relacionarem, demonstram posições contrárias ou, então, se dão a partir de recursos ou oportunidades distribuídas de forma desigual na comunidade, gerando discórdia e competição; uma subespécie desse tipo de conflito são os conflitos internacionais, que se dão entre diferentes nações e que causam mortes em guerras intermináveis, ao serem tratados de forma leviana e violenta.

*

Existem maneiras de tratamento nas tentativas de soluções dos conflitos que podem gerar saídas pacíficas ou violentas. Uma delas é reagir como se nada estivesse acontecendo. A postura de passividade, que pode gerar uma aparente situação de conforto e paz, esconde mágoas e ressentimentos que só fazem por aumentar a tensão e a crise instalada. Muitas pessoas atendidas no Programa Mediação de Conflitos, adotam a postura de ficarem caladas e, durante anos, sofrem agressões físicas e morais, em relações congeladas e desgastadas em que as tensões não se diluem, permanecendo

sempre em crise.

Outra forma de lidar com os conflitos é adotar posturas e comportamentos violentos e arrogantes. Pode-se optar, por diversas razões, a agir com provocações e críticas depreciativas, ao se deparar com colocações diferentes de outras pessoas. Atitudes como a rejeição, ofensa e as chantagens geram reações como ódio, raiva, agressões verbais e vias-de-fato. Nos atendimentos feitos pela mediação, é freqüente que as partes reajam violentamente em suas relações. Em desacordos entre vizinhos, por exemplo, são usados gritos, provocações e ameaças. Nenhum diálogo fica estabelecido, o que dificulta a convivência tão próxima.

Observa-se que é comum encontrar nos atendimentos prestados, pessoas lidando há algum tempo com essas duas posturas diante dos conflitos. São posturas que ocorrem indiferentemente a classes sociais, mas que nos locais em que o programa atua, com alta incidência de criminalidade, acabam por ocorrer de forma mais intensa, impulsionado por agravantes atuantes como a pobreza, o desemprego, a falta de educação, de direitos, civilidade, etc.

Muitas vezes as partes chegam na mediação procurando uma última esperança de resolução, geralmente delegando para um terceiro a definição da solução a ser adotada. Nesse ponto, reconhecem que seus esforços pessoais foram insuficientes, e buscam ajuda externa para evitar que algo mais traumático venha a acontecer. É importante uma atenção com o intuito de facilitar o entendimento de uma cultura diferente de resolução dos conflitos, com autonomia, conhecimento pessoal e sem violência.

Enfim, existe uma forma saudável e pacífica de lidar com a diversidade que está no dia a dia das pessoas. É a terceira forma de resolução de conflitos que busca atitudes não violentas, ao responder a um conflito existente, através de diálogos, da empatia e com um ouvir atento e inteiro, despojado de julgamentos. É uma postura de tentar fazer acordos e negociações imbuídos de atitudes de respeito pelo outro, de cooperação e de abertura para a reconstrução das relações. Com criatividade muito se pode transformar, mudar, refazer, melhorar, aperfeiçoar. Essa é a finalidade da mediação.

*

Quando recebemos uma demanda de uma pessoa trazendo um conflito, algum interesse, ou necessidade está sendo impedida ou negligenciada.

Uma possibilidade que poderá ocorrer no processo da mediação é a necessidade do mediador desenvolver uma escuta e acolhimento num primeiro momento separadamente, até que uma das partes consiga estar preparada para o processo da mediação, que implica entre outras coisas, ter uma disponibilidade para ouvir, reconhecer e aceitar o outro que participa com o conflito. Essas são habilidades que devem ser aprendidas e treinadas e que necessitam de paciência, interesse e persistência das pessoas.

Um dos objetivos de nosso trabalho no processo de mediação é proporcionar às partes uma abertura para a resolução dos problemas, tendo em vista a idéia de que os conflitos podem proporcionar uma transformação da relação em que atua.

Um dos grupos atendidos pela mediação na cidade de Vespasiano, região metropolitana de Belo Horizonte, fortaleceu-se na busca de seus direitos organizando reuniões para discussões de seus interesses. Perceberam os efeitos da construção legítima de um espaço próprio em que foram ouvidos e foram criadas estratégias para o diálogo com setores públicos e empresas privadas. Os moradores pretendiam que empresas responsáveis por obras próximas às suas moradias dessem explicações sobre os reflexos ambientais que ocorreriam nessas redondezas, e que tomassem as devidas providências para que não houvesse prejuízo àquela população.

No contato dos técnicos do Programa Mediação de Conflitos com o grupo em questão, atravésdo levantamento das demandas e abertura

para a escuta de suas necessidades, os moradores aproveitaram a ocasião para reivindicar outras melhorias na região, que antes não tinham a possibilidade de serem ouvidos pelas instituições responsáveis. O canal de comunicação favorecido pela mediação entre a comunidade e o poder público e privado, proporcionou a ampliação de um diálogo, passando a abranger outras questões relevantes, de interesses das duas partes.

É objetivo da mediação possibilitar que soluções criativas e dialógicas possam vir à tona no processo da resolução do entrave entre as partes envolvidas e para isso, o mediador precisa ser imparcial, deve estar despido de pré-julgamentos para, então, facilitar as pessoas ou grupos envolvidos a tomar suas próprias decisões, fomentando um diálogo aberto entre e as partes. Cada uma poderá reconhecer sua participação no surgimento do problema, bem como assumir responsabilidades na sua solução.

Atuar na prevenção às violências e criminalidade é envolver-se nessas amplas esferas em que a mediação se propõe ao trabalhar com conflitos. O ponto de partida da natureza do conflito é essencialmente humano e está calcado na grande diversidade que é existe entre as pessoas, tanto em si mesmo como nas suas relações. E por isso, ele é conflituoso. Como diz Dominic Barter, instrutor e facilitador em comunicação não-violenta no Brasil, em suas palestras: "O conflito é como um presente e vem embrulhado". O embrulho que vemos é feito de violência e necessidades não satisfeitas. "É preciso abri-lo para ver o que tem dentro, o que tem de bom". Descobrir qual contribuição a que se propõem e como pretende melhorar a situação em que vive, ao invés de apresentar em atitudes violentas e conflitantes.

Ao ser possibilitada a oportunidade de descobrir o que está por trás de um conflito, inevitavelmente as pessoas recuperam a capacidade de escolher, de se posicionar, conquistando autonomia e empoderamento. O trabalho da mediação de conflitos como se configura na política pública de prevenção à criminalidade, é essencialmente um instrumento de mudança de cultura, de despertar de novos valores como a cooperação, de desenvolvimento do diálogo e da empatia entre as pessoas e de abertura a possibilidades e escolhas pacíficas. ◆

Ludmila Maia Ramos
Leandro Galvão
João Paulo Bernardes Gonçalves
Renata Werkema
Kelly Cristina
Equipe Técnica do Programa Mediação de Conflitos no Morro Alto - Vespasiano

A família contemporânea, suas implicações psicossociais e a mediação familiar como alternativa de intervenção

A idéia de família no imaginário social sempre esteve impregnada de idealizações e expectativas no que tange ao seu papel provedor das necessidades físicas e emocionais de seus membros, bem como o de ser elo entre o indivíduo e a sociedade. Ao longo dos anos, essa concepção de família foi sustentada por um único e "ideal" modelo: a chamada família nuclear, que consiste basicamente em pai, mãe e filhos, todos presentes no domicílio, não havendo outras pessoas residindo com a família (AMAS, 1995). Assim, todas as uniões que reproduziam esse modelo eram consideradas famílias "boas, certas e estruturadas, sendo que todos os outros arranjos que não se enquadravam constituíam-se em disfunções do sistema ou simplesmente em famílias desorganizadas e/ou desestruturadas" (CALDERÓN e GUIMARÃES, 1994, p. 24).

A família contemporânea, no entanto, está longe de um padrão único, sendo caracterizada essencialmente pela diversidade de modelos. Para exemplificar, em um estudo realizado em Belo Horizonte (AMAS,1995) foram identificados nove tipos de famílias legitimadas por sua incidência estatística.

O surgimento desses novos arranjos familiares deve-se à junção de diversos fatores de ordem econômica, social e cultural, entre os quais podemos citar a expansão mundial do capitalismo – expresso no fenômeno da globalização – e a revolução industrial, que culminaram no que os estudiosos do assunto chamam de "precarização das relações trabalhistas", marcada pela diminuição dos postos de trabalho, crescimento da informalidade e conseqüente instabilidade da renda, além de uma multidão de desempregados (COSTA, PINTO e SOUZA, 2004).

Mas foi a entrada da mulher no mercado de trabalho que impulsionou transformações fundamentais na dinâmica familiar. Sua ocupação, antes, prioritariamente doméstica, encarnada pela imagem de esposa e mãe, foi sustentada pela Igreja e pela sociedade civil por séculos. Somente a partir da filosofia iluminista que as mulheres começaram a reivindicar acesso à cena pública, passando a ajudar na produção em série (PEREIRA, 1999).

Na segunda metade do século XIX, surge, então, um novo tipo de mulher, a trabalhadora. Esta atua em serviços setorizados e até em pequenos comércios, e no início do século XX, o inevitável acontece: um grande contingente de mulheres trabalhava fora de casa. Dessa forma, o ingresso feminino trouxe alterações significativas à dinâmica familiar; uma vez que o papel de provedor, outrora restrito ao universo masculino, paulatinamente passa a ser incorporado pelas mulheres. É importante observar que o significado da inserção feminina ultrapassa em muito, questões econômicas, pois afeta profundamente as relações de poder e autoridade antes inquestionáveis na família.

Em uma análise geral, a família contemporânea, diferencia-se do tradicional modelo nuclear – marcado pela existência de uma rígida hierarquia, a favor dos homens, e de papéis pré-estabelecidos – não só pelo aspecto estrutural, mas por seus relacionamentos serem baseados na igualdade, solidariedade e liberdade (SALES e VASCONCELOS, 2007).

Assim, essas novas formas de relacionamento entre homens e mulheres acabaram por desencadear um processo de construção de novos papéis familiares. A vida moderna trouxe consigo a perda do sentido de tradição e os papéis anteriormente pré-estabelecidos dão lugar à afirmação da individualidade, pois, "a partir do momento em que existe espaço para o desenvolvimento desta dimensão individual, os papéis familiares se tornam conflitivos..." (SARTI, 2000, p. 43).

Contudo, é importante observar o contexto sócio-econômico-cultural em que a família em questão está inserida, evitando, dessa forma, generalizações (VELHO, 1999), uma vez que as representações de família, papéis e parentesco vão sofrer alterações significativas de acordo com a classe social de pertencimento.

Os vínculos familiares são construídos nos diferentes segmentos sociais, trazendo consigo diferentes noções de parentesco. Nessa perspectiva, os motivos que unem os seguimentos médios da sociedade não são, necessariamente, os mesmos que unem uma família pobre, como argumenta Cynthia Sarti,

> *"a família, para os pobres, associa-se àqueles em que se pode confiar. (...) Como não há status ou poder a ser transmitido, o que define a extensão da família entre os pobres é a rede de obrigações que se estabelece: são da família aqueles em que se pode contar, isto quer dizer, aqueles que retribuem ao que se dá, aqueles, portanto, para com quem se tem obrigações. São essas redes de obrigações que delimitam os vínculos, fazendo com que as relações de afeto se desenvolvam dentro de uma dinâmica das relações descritas neste capítulo." (2003, p.85)*

Assim, as famílias pobres se organizam como rede, pois seus vínculos ultrapassam os limites da casa. Estruturar-se em forma de rede, constitui-se uma estratégia para garantir a própria sobrevivência. Já nas famílias de classe média, a organização se dá como um núcleo, por serem fechadas em si mesmas.

Faz-se necessário registrar o interesse nas famílias dos seguimentos menos favorecidos, por se tratar do perfil que prevalece nos atendimentos do Núcleo de Mediação de Governador Valadares, embora nosso público alvo não se restrinja a essa parcela da sociedade.

Nas famílias pobres, persiste um padrão de autoridade e hierarquia, onde os papéis de homem e mulher são bem definidos, porque estão predeterminados. (SZYMANSKI, 2002). A obediência, nesse contexto está ligada ao tipo de autoridade exercido no lar. Por exemplo, uma autoridade que não exerce seu papel provedor, abusando de seus direitos e negligenciando seus deveres, torna ilegítima qualquer obediência (SARTI, 2002).

Quanto à questão da individualidade, aos pobres é negada "a possibilidade de emancipação moderna, traduzida no desenvolvimento da dimensão individual" (SARTI, 2000, p. 47) por viverem sob uma perspectiva em que a sobrevivência depende dos laços de reciprocidade e solidariedade, mesmo que isso represente a subordinação dos projetos individuais aos familiares, pois esta é uma questão de ordem moral.

Diante disso, fica evidenciado, o desafio da mediação familiar, que prima antes de tudo, pela autopromoção das partes envolvidas, no sentido de se tornarem sujeitos conscientes e ativos na resolução de seus problemas. Isso implica substancialmente em uma mudança cultural, especialmente nas camadas pobres da sociedade.

Implicações psicossociais: conflitos e violência na família

Os conflitos fazem parte da dinâmica familiar, independente de sua estrutura e classe social de origem. Num primeiro momento, existe uma tendência natural em se evitar/ignorar os conflitos que emergem das relações familiares. Isso acontece

devido à idéia de que conflitos são sempre negativos e, portanto, deve-se evitá-los a todo custo.

É preciso entender que o conflito sempre fez parte da vida social e familiar das pessoas e que a existência de antagonismos por si só não é prejudicial às famílias.

Como foi descrito anteriormente, todas as transformações ocorridas geraram, em maior ou menor grau, instabilidade familiar, cabendo aos membros dessa instituição a negociação de suas diferenças a todo o momento. Estas transformações, ainda não plenamente consolidadas, indicam que o que estamos vivenciando no momento é um processo de transição entre velhos e novos valores, o que produz conflitos entre sentimentos, concepções de mundo e regras de comportamento, o que é comum ao processo de mudanças em curso.

O que se caracteriza como novidade, neste contexto, é a rapidez com que as informações circulam e a liberdade de expressão, que expõe o cidadão a uma bagagem de conhecimentos até há pouco tempo inimaginável. Como as informações são disseminadas sem uma discussão do que representam, a possibilidade da ampliação do conflito é maior, especialmente para crianças e adolescentes, que estão em processo de formação da identidade social e da personalidade. É neste contexto que o papel da família é importante, seja ela tradicional ou não. Sendo o espaço de socialização primária, a ela cabe o oferecimento das orientações básicas aos seus membros para que possam proceder à socialização secundária.

O que se faz importante, portanto, é que a família esteja integrada à sua função socializadora, discutindo, acompanhando, aconselhando e se tornando um espaço seguro para os seus membros. Neste sentido, ela se manifesta, também, como espaço de realização das dimensões afetivo-emocionais do indivíduo, fornecendo-lhe condições adequadas de enfrentamento das questões sociais.

A dimensão emocional, portanto, traz consigo sentimentos ambíguos que prejudicam a esfera objetiva e racional, necessária à resolução de conflitos. Não raro, os atores envolvidos nas mediações familiares expressam ataques de cólera, ora voltados contra si mesmos, ora dirigidos ao exterior, comprometendo assim, o diálogo entre as partes. As brigas entre os casais muitas vezes ocorrem porque a família absorve em choques e atritos internos intermináveis, uma parte importante do descontentamento, da infelicidade, da irritação e da frustração das pessoas. Assim, aspectos de ordem psicológica, como culpa, ressentimentos, vingança, depressão, jogos de sedução e tentativas de manipulação, entre outros, aparecem no processo, interferindo no bom andamento do mesmo (ÁVILA, 2004).

O trabalho da mediação entra quando essas negociações seguem um rumo inadequado, sem a presença de uma boa comunicação, o que pode, muitas vezes, desencadear atos de violência intrafamiliar. Entende-se por violência doméstica o abuso físico, emocional, sexual ou mental entre pessoas que tenham um relacionamento íntimo (SALES e VASCONCELOS, 2007). A violência doméstica ocorre dentro de casa, nas relações entre as pessoas da família, entre homens e mulheres, pais, mães e filhos, entre jovens e idosos. Stela Valéria Soares de Farias Cavalcanti, promotora de justiça de Maceió, diferencia que "a violência intrafamiliar pode ocorrer fora do espaço doméstico, como resultado de relações violentas entre membros da própria família" (2005, p. 14), e ainda explica sobre a violência de gênero, afirmando que ela deve ser entendida como uma relação de poder de dominação do homem e de submissão da mulher, e que os papéis impostos às mulheres e aos homens, consolidados ao longo da história e reforçados pelo patriarcado e sua ideologia, induzem relações violentas entre os sexos e indica que a prática desse tipo de violência não é fruto da natureza, mas sim do processo de socialização das pessoas (2005, p. 13).

Os índices de violência doméstica têm engrossado as estatísticas ao longo dos anos e no Núcleo de Mediação de Governador Valadares essa

realidade não tem sido diferente. Em aproximadamente 70% dos casos atendidos de mediação familiar, houve violência doméstica física. Essa modalidade de violência baseia-se na relação poder e desigualdade do homem sobre a mulher e do adulto sobre a criança. Superficialmente falando, entre os principais motivos que favorecem a violência na família, estão o desemprego, o alcoolismo, a inexistência de comunicação, o adultério, etc.

Numa análise mais aprofundada, porém, fatores intrínsecos e extrínsecos ao sujeito que exerce a violência devem ser considerados. Adauto Tomaszewski aponta que os primeiros estudos clínicos, dirigidos por pediatras, psicólogos e psiquiatras, sobre a figura do agressor caracterizam-na como uma:

> *"personalidade psicopatológica", unida a fatores como incapacidade para tolerar o "stress" da vida cotidiana; um profundo sentido de inadequação ou incapacidade para exercer o papel de pais; a imaturidade, o egocentrismo e a impulsividade; a frustração devida à alteração dos papéis familiares, sobretudo com relação à posição que a mulher exerce na relação conjugal, principalmente como provedora da família" (2004, p.165).*

Nesse caso, o álcool e a drogadição apareceriam apenas como elementos externos, desencadeadores do impulso violento.

Cabe ainda dizer, que o fenômeno violência pode ter sua origem em um círculo vicioso caracterizado pela repetição de agressões, negligências ou privações de ordem física ou emocional por parte dos genitores, geração após geração. Kempe, através de suas investigações, chegou à conclusão de que "grande parte dos pais que maltratam seus filhos, são sujeitos que haviam sofrido, por sua vez, uma privação afetiva e maus-tratos em sua infância" (KEMPE, 1979 apud TOMASZEWSKI, 2004, p. 165).

Nas relações familiares, a violência, muitas vezes, tem se apresentado como a única forma de resolução de conflitos, encontrada por seus membros. Nesse cenário, o trabalho da Mediação se constitui uma alternativa de intervenção à solução de conflitos familiares por primar pela prevenção à violência e por promover, entre as partes, o resgate de ferramentas preciosas como a negociação e o diálogo.

A mediação familiar

Diante dessas transformações sociais e culturais nas estruturas familiares e das instabilidades ocasionadas por elas, a mediação vem sendo destacada como mecanismo pacífico eficaz na solução desses conflitos por primar pelo diálogo. Ganância (2001, apud, SALES e VASCONCELOS) acrescenta que "a mediação familiar é antes de tudo o lugar da palavra, em que as partes, num face a face, sem outra testemunha, poderão verbalizar o conflito e assim tomar consciência de seus mecanismos e do que está em jogo".

A mediação é "um processo de gestão de conflitos que envolve a intervenção solicitada e aceita de um terceiro imparcial, mas as tomadas de decisão permanecem sob a responsabilidade dos envolvidos no conflito" (ÁVILA, 2004, p. 34).

A proposta da mediação familiar é desconstruir o conflito, dando recursos aos mediandos para que identifiquem as causas e motivações da contenda e encontrem alternativas para solucioná-la. Busca tratar as partes com igualdade, valorizando o equilíbrio e gerando oportunidades dentro do procedimento. Durante o processo, há uma escuta diferenciada de cada membro da família, dando-lhes espaço para pensar na reorganização de suas relações parentais até que estejam preparados para um momento em conjunto com os demais envolvidos.

Mediação familiar é um processo que possui características complexas, com campo amplo para atuação dos mediadores. São muitas as disputas que podem existir no âmbito familiar, como por exemplo: divórcio, guarda de filhos, pensão alimentícia e variadas disputas e desentendimentos

entre pais e filhos, parentes, etc. Tais conflitos vêm acompanhados de uma carga emocional exorbitante para todos os membros da família, uma vez que, essas pessoas estão ligadas por laços afetivos muito estreitos. Maria de Nazareth Serpa bem descreve esses conflitos afirmando que são "sentimentos controvertidos e mal esclarecidos que permeiam e se escondem, atrás de questões práticas e legais, através de posições rígidas" (1999, p. 25).

Em face da realidade emocional das pessoas envolvidas nas mediações familiares, exige-se todo um aparelho funcional de indivíduos de várias frentes de trabalho, principalmente da área jurídica, psicológica e social. Esses profissionais são os mediadores, que devem estar preparados para lidar com o conflito familiar e alcançar um acordo nas controvérsias, conflitos e litígios, amparando as famílias que buscam esse tipo de solução (SILVA, 2003, p. 01). O mediador se coloca na posição de terceira pessoa na relação e tem o papel de facilitar a comunicação e assistir a negociação das partes conflitantes.

A primeira atitude do mediador em uma gestão eficaz do conflito é entendê-lo.

> *"O conflito não é negativo nem positivo, mas natural e inerente à vida, e a questão principal é saber como utilizá-lo de uma maneira eficaz e produtiva. Nesse sentido, a mediação familiar oferece um novo método de resolução de conflitos baseado na sua utilização positiva" (ÁVILA, 2004, p. 29).*

A compreensão e avaliação dos pontos marcantes no conflito vão auxiliar o mediador a escolher o método de intervenção apropriado a cada caso.

De acordo com Serpa (1999, p. 103-104), existem algumas presunções que norteiam o processo de mediação familiar. A primeira a ser apontada é que a mediação é arte de negociar, porém sem invadir a vontade alheia (...). As partes possuem total autonomia no processo de mediação. A segunda reza que a mediação é uma negociação voluntária por se tratar de partes autônomas e é extremamente importante que os indivíduos confiem no papel do mediador. A terceira dispõe que os envolvidos deverão internalizar que a mediação trará inúmeros benefícios para todas as pessoas envolvidas no conflito, é a chamada presunção do benefício. A quarta diz que as partes deverão partir do pressuposto de que não existe disputa que não possa ser mediada de forma pacífica, é a presunção da universalidade da mediação. E por fim, a presunção do interesse, em que se acredita basicamente que as partes sempre têm interesse em fazer um acordo.

A complexidade dos conflitos que se apresentam para a mediação é um elemento que requer a atuação de uma dupla de mediadores de áreas profissionais diferentes, pois durante esses atendimentos é atribuição do mediador, competência em identificar a necessidade de consulta a outras áreas de conhecimento como forma de ampliação de informações e desconstrução de impasses (ALMEIDA, 2006, p. 02).

A mediação familiar não deve ser confundida com a terapia de família. Sales e Vasconcelos esclarecem que:

> *"O processo da mediação familiar é breve e objetiva solucionar de forma pacífica os problemas dessa natureza, possibilitando uma convivência futura, mesmo depois dos conflitos. A terapia, por sua vez, é mais duradoura e objetiva ocasionar mudanças profundas no comportamento dos familiares. Além disso, o mediador focaliza as discussões no presente e no futuro, enquanto o terapeuta enfoca problemas anteriores ou passados" (2005, p. 10-11).*

É notório o desgaste emocional de um indivíduo que atravessa um processo de mediação familiar, pois são sentimentos que causam transtorno, desconforto, culpa, tristeza e que muitas vezes levam à depressão e síndromes dos mais variados tipos. Por muitas vezes o acordo entre as partes é

alcançado, porém essas frustrações e mágoas ainda pairam no cenário familiar. Para as partes, a reconstrução da autoconfiança, dos laços afetivos dentre outras questões pessoais e interpessoais, após a energia empregada na resolução de um impasse familiar, é muito complexa para ser alcançada sem ajuda de um profissional.

Desta forma, é de suma importância, a construção de parceria com a Rede de Proteção Social, como auxílio à equipe de mediação na realização de encaminhamentos para acompanhamento psicológico das pessoas inseridas no conflito. A assistência psicológica ao mediando é fundamental garantia de que o trabalho da mediação será completo e não deixará margem para novos conflitos na relação familiar. A avaliação dessa necessidade se dá através da escuta durante o discurso, quando se percebe que as questões subjetivas estão atrapalhando o caminhar do processo de mediação e impedindo que a resolução do conflito ocorra.

Diante da peculiaridade de cada caso a mediação pode se dar paralela ao processo terapêutico ou pode ser interrompida pelo próprio mediando quando este não dá conta de ser confrontado duas vezes (o confronto inerente à terapia e o confronto durante o processo de mediação). O ideal é que a pessoa consiga realizar essa diferença.

Quando o processo terapêutico é efetivado, a mediação é favorecida, pois o mediando consegue diferenciar as questões psicológicas (subjetivas) das questões objetivas da mediação. O processo terapêutico pode clarificar o que realmente a pessoa quer, favorece a tomada de decisão, a auto-avaliação (o indivíduo torna-se mais flexível) e conscientização.

É importante ressaltar os encaminhamentos realizados pela equipe de mediação em situações de violência contra a mulher. Em Governador Valadares, diante dos riscos que se apresentam em torno dessa violência, a alternativa utilizada é encaminhar a vítima para o Programa de Apoio à Mulher Vítima de Violência Doméstica. Esse programa presta apoio às vítimas, oferecendo abrigo em caso de risco de morte, e acompanhamento psicológico, social e jurídico. Em alguns desses casos, é possível a realização da mediação, sendo que a vítima é consultada dos riscos e possibilidade de realizar o processo. Há mediações realizadas em situações de violência doméstica contra a mulher que apresentaram bons resultados. Em outras situações, a mediação não foi recurso utilizado, em função dos riscos.

Embora o modelo de família nuclear ainda predomine em nossa sociedade, sendo inclusive reproduzido em todos os espaços de socialização e pelos diversos aparelhos ideológicos, cabe aos profissionais que atuam na mediação uma recusa do paradigma de família ideal, tendo em vista que a qualidade das relações entre os membros de uma família, bem como a sua capacidade de gerar indivíduos emocionalmente saudáveis e aptos ao convívio social, não possui uma relação direta com o tipo de organização familiar.

Aqui, portanto, justifica-se dentro da proposta da mediação familiar a relevância de estudos mais aprofundados sobre o tema, à luz da cultura, do tempo e do espaço em que estão inseridos, da classe social de pertencimento desses novos atores sociais, buscando sempre um olhar interdisciplinar que privilegie a compreensão dessa instituição. ◆

Fabiana Neves Guimarães
Kelly Cristina da Silva Pinto
Emanuela Wandenkolken de Abreu
Kethiza Pessoa Pascoal
Equipe Técnica do Programa Mediação de Conflitos no Turmalina - Governador Valadares

Miscigenação e Identidade no Brasil

A sociedade humana vem demonstrando ao longo de sua história a incontestável capacidade de seu intelecto, principalmente evidenciada pelos avanços científicos e tecnológicos. Por outro lado, a relação entre desenvolvimento tecnológico capitalista contemporâneo e desenvolvimento humano está longe de andar lado a lado, uma vez que o desenvolvimento tecnológico está há anos luz se comparado com o desenvolvimento humano.

No atinente às limitações ou dificuldades de relacionamento humano, há fatos de importância e evidência de grandes proporções, como as guerras entre tribos, países ou mesmo grupo de países. Todavia, há também fatos importantes cujo eco é abafado, e assim permanecem imersos, velados em comportamentos de ignorância hipócrita.

O aparentemente simples ato de auto-definição de identidade racial pode ser um exemplo no qual essa dificuldade de relacionamento humano é camuflada. Por meio desse ato por vezes corriqueiro pode-se chegar a questões freqüentemente ignoradas, seja intencionalmente, seja por sua natureza complexa.

O presente trabalho tem por fim abordar a relação existente entre raça/cor, identidade, auto-classificação e o programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade, levando-se em consideração que esta é uma questão polêmica. Não se objetiva encontrar repostas conclusivas, mas antes, levantar questionamentos a cerca do tema.

Contexto histórico brasileiro

As questões vinculadas à raça geram polêmicas e são correntes nas relações da sociedade humana. Tais questões são, por vezes, patentes e, por muitas outras vezes, latentes no Brasil, país marcado pelo cruzamento de várias raças ou povos diferentes; a miscigenação, o cruzamento inter-racial ou caldeamento.

Segundo Alencar (1996), a miscigenação é comum no Brasil, e sua forte influência na cultura brasileira teve início na época do "Brasil Colônia" e se estende desde então. O branco, o índio e o negro são as raças majoritárias que formaram "o povo da 'raça' Brasil". No século XVI, o Brasil possuía 143 tribos indígenas, com usos e costumes diferentes, somando um total aproximado de 250 mil índios.

De acordo com Jacques (2002), atualmente, a população brasileira é composta de 80% não-brancos. Dessa forma, seria ato negligente ou mesmo tendencioso falar do povo brasileiro sem falar do negro, e da contribuição de sua cultura e seus costumes para a formação do Brasil. Tais fatos permitem um vislumbre a respeito da miscigenação brasileira.

Ainda sobre a miscigenação brasileira:

> *"Cerca de 45% da população tem alguma origem africana e uma parcela considerável possui ascendência. A maioria dos brasileiros possui alguma ascendência portuguesa. Em muitas regiões do Centro-Sul do país os descendentes de imigrantes formam a maioria da população. O Brasil conta com a maior população de origem italiana fora da Itália e a maior população japonesa fora do Japão, além de uma notável diáspora alemã [...] (http://pt.wikipedia.org/wiki/Brasil)*

.

Em meio a essa diversidade de raças, surge um novo país e uma população tipicamente brasi-

leira, onde há uma grande variação de pigmentação de peles.

Identidade

Por meio da concepção de Jacques (2002) sobre identidade social, pode-se inferir que o contexto histórico da formação do Brasil influenciou a construção da identidade individual e da identidade social da população brasileira:

As características humanas historicamente desenvolvidas se encontram objetivadas na formação de relações sociais que cada indivíduo encontra como dado existente, como formas históricas de individualidade, e que são apropriadas no desenrolar de sua existência através da mediação do outro. (...) No entanto, como determinada, a identidade se configura, ao mesmo tempo, como determinante, pois o indivíduo tem o papel ativo quer na construção desse contexto a partir de sua inserção, quer na sua apropriação. Sob esta perspectiva é possível compreender a identidade pessoal como e ao mesmo tempo identidade social, superando a falsa dicotomia entre essas duas instâncias. Dito de outra forma: um indivíduo se configura ao mesmo tempo como personagem e autor – personagem de uma história que ele mesmo constrói e que por sua vez vai constituindo como autor. [...] (JACQUES, Maria da Graça Corrêa et al. Psicologia Social Contemporânea. Petrópolis: Vozes, 2002).

Segundo Jacques (2002), é no contexto histórico e social no qual o indivíduo está inserido que ocorrem as possibilidades, modos e alternativas dos referenciais do papel social que o indivíduo irá desenvolver. Afirma também, que os autores em geral definem a identidade como constituída pelo conjunto de traços, imagens e sentimentos que o indivíduo reconhece como inerentes ao mesmo.

Praxedes (2003) cita dois autores que falam sobre identidade: Castells e Munanga. Munanga aborda a identidade como uma definição de si e do outro.

> *[...] a identidade é uma realidade sempre presente em todas as sociedades humanas. Qualquer grupo humano, através do seu sistema axiológico sempre selecionou alguns aspectos pertinentes de sua cultura para definir-se em contraposição ao alheio. A definição de si (auto definição) e a definição dos outros (identidade atribuída) tem funções conhecidas: a defesa da unidade do grupo, a proteção do território contra inimigos externos, as manipulações ideológicas por interesses econômicos, políticos, psicológicos, etc. (Munanga. In: Praxedes, 2003).*

Castells, citado por Praxedes (2003), indica a existência de diferentes tipos de identidade, baseado na idéia de que cada indivíduo, ou ator social, constrói sua própria identidade através de um processo individual. Castells compartilha da idéia de Jacques e crê que a identidade é formada num contexto social e histórico no qual o ator social está inserido. Segundo Castells, citado por Praxedes (2003):

Identidade legitimadora: introduzida pelas instituições dominantes da sociedade no intuito de expandir e racionalizar sua dominação em relação aos atores sociais; Identidade de resistência: criada por atores que se encontram em posições/condições desvalorizadas e/ou estigmatizadas pela lógica da dominação, construindo, assim, trincheiras de resistência e sobrevivência com base em princípios diferentes dos que permeiam as instituições da sociedade, ou mesmo opostos a estes últimos; Identidade de projeto: quando os atores sociais, utilizando de qualquer tipo de material cultural ao seu alcance, constroem uma nova identidade capaz de redefinir sua posição na sociedade e, ao fazê-lo, de buscar a transformação de toda a estrutura social.[...]

Assim, sendo o Brasil um país formado por muitas cores, não só na natureza de país tropical que é, como também na pigmentação da pele de sua população – em decorrência de seu contexto histórico, principalmente, levando-se em consi-

deração à forma como foi colonizado, pode-se deduzir que a formação étnica do país teve grande implicação na construção da identidade dos seus cidadãos, ou seja, no ato de se definir, no processo de auto-classificação do brasileiro, como será demonstrado a seguir.

Auto-classificação

Primeiramente, é imperioso ressaltar que, em Outubro de 2005, foi inaugurado, na cidade de Ipatinga, Minas Gerais, o Núcleo de Prevenção à Criminalidade, diretamente ligado à Superintendência de Prevenção à Criminalidade, a qual está vinculada à Secretaria de Estado de Defesa Social – SEDS. Este Núcleo conta com quatro programas de prevenção à criminalidade, sendo eles: MDCA - Mediação de Conflitos Atendimento; FICA VIVO! – Controle de Homicídios entre jovens de 12 a 24 anos; CEAPA – Central de Apoio e Acompanhamento às Penas e Medidas Alternativas e EGRESSO - Reintegração Social do Egresso do Sistema Prisional.

O Programa Mediação de Conflitos é um programa da Secretaria de Defesa Social (SEDS), desenvolvido pela Superintendência de Prevenção à Criminalidade (SPEC), voltado para áreas de maior incidência criminal do Estado de Minas Gerais e tem por objetivo desenvolver intervenções preventivas sobre a criminalidade e a violência dentro de uma comunidade em situação de risco social, como também prestar orientação jurídica e psicossocial. Além disso, tem como objetivos específicos os itens que se seguem:

Possibilitar acesso à justiça através da resolução extrajudicial de conflitos, a partir da prática cotidiana da participação efetiva dos membros das comunidades na resolução e prevenção de seus problemas;

Viabilizar a resolução de conflitos, com base na prevenção e minimização de violência(s) e criminalidade(s);

Proporcionar à comunidade abrangida por suas ações o desenvolvimento dos sentidos de cidadania, solidariedade e intercompreensão entre os membros que dela fazem parte.

O Programa atende pessoas da comunidade que o buscam de maneira espontânea. Seu atendimento acontece de forma interdisciplinar, entre profissionais e estagiários das áreas do Direito e da Psicologia. No Mediação Atendimento (MA) é realizado uma primeira escuta da pessoa que traz a queixa e em seguida é preenchido uma ficha, na qual consta um questionário sócio-econômico, e em seguida faz-se a escuta da demanda.

Durante os atendimentos realizados pelo Programa Mediação de Conflitos em Ipatinga, percebeu-se a dificuldade de seu público definir sua raça/cor ao responder o questionário-sócio-econômico. Constam neste questionário duas questões referentes à raça/cor: na primeira questão, a equipe deve classificar o sujeito quanto à sua raça/cor e na segunda a própria pessoa se auto-classifica. Ao responderem esta questão, muitos sujeitos encontram-se em dúvida e através de risadas e respostas evasivas tendem a retornar o questionamento para terceiros ou para membros da equipe.

No censo de 1980, os pesquisadores do IBGE encontram 136 cores diferentes entre os não-brancos brasileiros, comprovando a dificuldade de auto-classificação do brasileiro e a histórica superioridade branca:

No censo de 1980, por exemplo, os não-brancos brasileiros, ao serem inquiridos pelos pesquisadores do IBGE sobre a sua cor, responderam que ela era acastanhada, agalegada, alva, alva escura, alvarenta, alva rosada, alvinha, amarela, amarelada, amarela queimada, amarelosa, amorenada, avermelhada, azul, azul marinho, baiano [...] (Retrato do Brasil, 1984).

Por sua vez, no Relatório Anual de 2006 do Programa Mediação de Conflitos de Ipatinga/MG um dado que se sobressaiu foi: dos 88 casos atendidos pelo Programa desde sua implantação até o

mês de Novembro/2006, observou-se que 15 dos casos atendidos foram classificados pela equipe como pretos, mas auto-classificaram como pardos; outros 7 atendidos foram classificados como pardos, mas auto-classificaram como brancos e, 4 atendidos foram classificados como brancos, mas auto-classificara como pardos, dentre outros casos. Dando um total de aproximadamente 30% de questionários sócio-econômicos com grandes diferenças entre alter-classificação e auto-classificação.

Algo que dificulta essa classificação, especialmente de não-brancos, é a discriminação às demais raças. A sociedade valorizou os brancos e os privilegiou (e privilegia). Em conseqüência, as demais raças foram inferiorizadas e marginalizadas da sociedade, passando a desvalorizar suas raízes, suas culturas e aos próprios indivíduos enquanto sujeitos, deteriorando sua auto-estima, privilegiando um ideal de brancura, negando sua identidade racial.

As conseqüências do "Brasil Colônia" são vistas até hoje, pois apesar da Constituição Federal de 1988 estabelecer que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, o não-branco foi, e continua sendo, excluído da sociedade, já que não tem acesso, em muitos casos, aos direitos básicos garantidos constitucionalmente a todos os cidadãos, como: saúde, lazer, moradia, emprego, educação, uma infra-estrutura digna, sendo levado a povoar as grandes áreas de vulnerabilidade social dos grandes centros urbanos, como é de conhecimento público.

Esta realidade é mais visível na raça negra. Silva (2004) trata da ideologia racista no Brasil e do desvalor apregoado aos não-brancos: "Ser negro não é, para muitos, motivo de orgulho, pelo contrário, é motivo de vergonha" .

Segundo Silva (2004), no Brasil temos o discurso de que somos um país não racista, porém percebe-se que não é bem assim, pois foi necessária a criação de leis contra o racismo, provando que o brasileiro é racista, porém este é velado. Ferindo assim a dignidade e a moral de um país dito livre de preconceitos e discriminações.

Ainda segundo Silva (2004), na visão da sociedade, o negro é estereotipado como feio, sujo, mentiroso, ladrão, preguiçoso, imoral, desprovido de inteligência, incapaz de qualquer ato decente. Ele é o analfabeto, o mendigo, o desempregado, o vagabundo que vaga pelas ruas, é visto como lúgubre, é aquele que está freqüentemente nas páginas policiais dos noticiários, ou o cabisbaixo serviçal ou o melancólico bêbado.

Sendo assim, e em face das razões expostas, faz-se necessário tecer alguns comentários, a fim de elucidar os questionamentos referentes à formação da raça (miscigenação), o conceito de identidade abordado pelos autores citados no presente trabalho e a relação destes com o questionário sócio-econômico presente na ficha de atendimento do Programa Mediação de Conflitos, no que tange à auto-classificação, tendo em vista a subjetividade das respostas, seus desdobramentos e vicissitudes.

Considerações e conclusões

A partir do cenário apresentado no presente trabalho e tendo por fundamento os dados do Relatório Anual de 2006, confeccionado pelo Programa Mediação de Conflitos de Ipatinga/MG, é possível concluir que a valorização dos brancos pela sociedade levou à discriminação das demais raças, resultando na dificuldade dos indivíduos se classificarem como não-brancos.

Desde a época do Brasil Colônia, os não-brancos, principalmente os negros, foram inferiorizados e colocados à margem da sociedade brasileira, não podendo usufruir de direitos básicos como saúde, lazer, moradia, emprego, educação, infra-estrutura digna, dentre outros. Em virtude de tais fatos, os não-brancos passaram a desprezar e desvalorizar suas raízes, cultura e sua identidade

racial, uma vez que sempre prevaleceu como modelo e padrão o branco.

Saliente-se que, para muitas pessoas, ser um não-branco é motivo de humilhação, desonra, vergonha, por se considerarem rebaixadas diante de um branco, tendo em vista o sentimento de insegurança provocado pelo medo de serem menosprezadas em decorrência do simples fato de não serem classificadas como brancas.

Levar um indivíduo a se auto-classificar, como ocorre no questionário sócio-econômico da ficha do Programa Mediação de Conflitos, bem como no censo realizado pelo IBGE, poderá acarretar-lhe um transtorno caso tenha que assumir uma identidade racial que prefira esconder, ou então, por meio de um subterfúgio se esquivará dizendo que não sabe ou até mesmo chegará ao ponto de inventar, como ocorreu no censo de 1980, em que os pesquisadores do IBGE encontraram 136 cores diferentes entre os não-brancos, por prevalecer até hoje no Brasil o preconceito velado em decorrência da cor da pele.

O Programa Mediação de Conflitos não se restringe especificamente ao combate ao crime, ele engloba uma percepção ampla da problemática social. O contexto sócio-histórico no qual o indivíduo está inserido influencia a construção de sua identidade, interferindo na sua visão de si e do outro. A identidade racial deve acontecer de forma espontânea, para que os cidadãos possam buscar seus direitos e seu lugar na sociedade.

Faz-se necessário estabelecer Políticas Públicas de afirmação da igualdade dos cidadãos, a fim de evitar conflitos entre os indivíduos e promovendo o respeito às características individuais e grupais. Ademais, importa não compelir as pessoas a terem uma identidade racial, deixando que esta identificação ocorra de forma voluntária, para que os sujeitos tenham resguardado até mesmo o direito de não se identificarem racialmente.

Segundo Schwartzman (1998):

> *O que hoje é proposto em nome do melhor conhecimento pode se transformar com facilidade em um instrumento de discriminações e conflitos entre cidadãos de diferentes classificações. A igualdade de todos perante a lei, apesar de encobrir, como sabemos, tantas desigualdades de fato, continua sendo uma das grandes conquistas das sociedades democráticas contemporâneas, e não deve ser mexida; se isto ocorrer, o que está pensando como um avanço pode terminar se transformando, afinal, em grande e lamentável retrocesso.*

Dar mais ênfase às Políticas Públicas pode promover um reconhecimento voluntário da identidade racial dos cidadãos, para que os mesmos busquem seus espaços na sociedade, construindo uma identidade de resistência e de projeto, para terem acesso aos direitos que lhes são garantidos. Nesse sentido, a identidade racial ocupa papel importante e deve acontecer de forma espontânea, para que os cidadãos possam buscar seus direitos e seu lugar na sociedade. ◆

Charllyson Syrio
Flaviana G. Oliveira
Lívia Viana Corrêa
Equipe Técnica do Programa Mediação de Conflitos em Ipatinga

A Mediação como forma de efetivação da Cidadania

Cidadania é a qualidade de cidadão e cidadão é um "indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado". O conceito atual de cidadania "expressa um conjunto de direitos que dá a pessoa possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo" (DALLARI, 1998, p. 14).

A cidadania, desde o surgimento do seu conceito, sofreu várias evoluções. Na Grécia antiga, ainda que restringida a um número muito pequeno de pessoas, já havia o reconhecimento de participar da vida pública. Em Roma, a situação era muito parecida, a sociedade era dividida em classes e dentro dessas havia distinções. No início, somente os patrícios das famílias que participaram da fundação da cidade gozavam de todos os direitos inerentes à qualidade de cidadão. Porém, com o decorrer do tempo, "foram sendo criadas categorias intermediárias, para que alguns plebeus recebessem um título que os colocavam mais próximos dos patrícios e lhes permitiam ter acesso aos cargos mais importantes" (DALLARI, 1998). Nos séculos XVII e XVIII, a Europa encontrava-se em situação semelhante à da Roma antiga, existindo, também, a divisão da sociedade em classes. Além da Revolução Burguesa, a Revolução Francesa foi de extrema importância para a ampliação do conceito de cidadania:

> *"Esse movimento foi muito importante porque influiu para que grande parte do mundo adotasse o novo modelo de sociedade, criado em conseqüência da Revolução. Foi nesse momento e nesse ambiente que nasceu a moderna concepção de cidadania, que surgiu para afirmar a eliminação de privilégios, mas que, pouco depois, foi utilizada exatamente para garantir a superioridade de novos privilegiados" (DALLARI, 1998).*

A Constituição da República Federativa do Brasil (1988) estabelece, em seu artigo 1º, a cidadania como um de seus fundamentos, juntamente com a soberania; a dignidade da pessoa humana; os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político. Dessa forma, pode-se concluir que temos uma constituição que se preocupa com a questão da cidadania, porém a efetividade desta se mostra em desacordo com a realidade nacional, onde existem comunidades que se encontram à margem da sociedade:

> *"... a 'exclusão social' se caracteriza por um conjunto de fenômenos que se configuram no campo alargado das relações sociais contemporâneas: o desemprego estrutural, a precarização do trabalho, a desqualificação social, a desagregação identitária, a desumanização do outro, a anulação da alteridade, a população de rua, a fome, a violência, a falta de acesso a bens e serviços, à segurança, à justiça e à cidadania, entre outras" (LOPES, 2006, pág. 3).*

A partir da concepção de exclusão social utilizada por Lopes (2006) pode-se entender que as comunidades atendidas por Núcleos de Prevenção à Criminalidade sofrem com a exclusão social. Assim sendo, é objetivo destes minimizar a exclusão e aproximar os moradores de seus direitos, que em muitos momentos lhes são negados.

Segundo Gustin, existe nessas regiões urbanas marginalizadas socialmente:

> *"... uma incapacidade de acesso à moradia sus-*

tentável (domicílio dotado de acesso à água potável, luz elétrica e esgoto sanitário, e regularização da propriedade); uma inviabilidade de se inserir em ambiente também sustentável (ruas calçadas e ajardinadas, córregos urbanos preservados, casas com distâncias dos vizinhos segundo a legislação, etc.); uma desarticulação crescente do acesso a bens e serviços (transporte coletivo nos bairros de maior pobreza, coleta de lixo, serviços de educação e de saúde de qualidade, áreas de esporte e lazer, etc.)".

Gustin, a partir dessas considerações, aponta que esses fatores ainda se correlacionam com o menor potencial gerador de renda, alto índice de desemprego, violência intradomiciliar (violência doméstica, alcoolismo, violência sexual) e extradomiciliar (tráfico de drogas, conflitos de vizinhos, invasão de terrenos e atritos interpessoais que podem culminar em agressões físicas e até homicídios); e que os direitos fundamentais dessa população acabam se tornando insustentáveis.

A sociedade tem buscado formas diferenciadas de resolução de conflitos. Seja pela carência de acesso a justiça ou pela consciência de que a conversa, disponibilidade e autonomia podem resultar em acordos mais satisfatórios e menos desgastantes. Neste contexto, tem sido evidenciada a prática constante de métodos de autocomposição de controvérsias, tais como a mediação, a conciliação e a arbitragem. Por isto, se faz necessária à conceituação de cada um deles para compreendermos as suas especificidades.

Mediação, segundo SERPA (1997), é um "processo informal, voluntário, onde um terceiro interventor neutro assiste aos disputantes na resolução de suas questões". A conciliação é também uma forma consensual de resolução de conflitos, embora a abordagem das questões tenha caráter mais pragmático, pois neste procedimento a análise dos problemas é voltada reiteradamente para a composição de um acordo, não sendo possível aprofundar-se nas circunstâncias que contribuíram para o surgimento do fato conflitante. Por fim, temos a arbitragem, que é caracterizada principalmente pela adoção de um processo mais formal em que é eleito um árbitro pelas partes para resolver as divergências colocadas em discussão.

Assim temos o esboço dos principais métodos utilizados para resolução de conflitos, o que nos permite visualizar várias diferenças existentes entre eles. Segundo Sales:

> *A diferença fundamental entre mediação e a conciliação reside no conteúdo de cada instituto. Na conciliação, o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial. Na mediação, as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é conseqüência da real comunicação entre as partes (SALES, 2004, p. 38).*

Já a diferença entre mediação e arbitragem consiste principalmente na forma de atuação dos terceiros no conflito, uma vez que o mediador, no processo de solução das questões, é o facilitador da comunicação entre as partes, enquanto o árbitro interfere e julga.

A mediação é um procedimento muito amplo e abrangente, sendo possível a sua utilização nos mais diversos tipos de conflitos. E como não há uma forma predeterminada para a sua realização, o método baseia-se em alguns princípios. São eles: liberdade das partes, não-competitividade, poder

de decisão das partes, participação de terceiro imparcial, competência do mediador, e confidencialidade do processo.

O princípio da liberdade das partes rege-se pela total voluntariedade do processo, já que os indivíduos não podem sofrer qualquer tipo de ameaça ou coação para ingressarem ou continuarem a mediação. A não-competitividade evidencia-se na abordagem positiva do problema; nesta, as partes não devem ser incentivadas a competição com nomenclaturas do tipo perdedor e ganhador da "causa", mas sim o interesse é harmonizar as partes para convergirem a um denominador comum.

O poder de decisão das partes demonstra como a mediação é um processo libertário, já que as concessões, as conversas, enfim, todo o andamento do processo está nas mãos das partes. Outro princípio é a participação de terceiro imparcial – o mediador. Correlato a este princípio está o que versa sobre a competência do mediador. Este dever ser dinâmico, criativo e capaz de entender a estrutura do conflito.

Finalmente, temos os princípios "informalidade" e "confidencialidade" do processo. O primeiro diz respeito ao andamento do método de mediação, que não tem regras predeterminadas. Já o segundo, que é a confidencialidade, se refere ao sigilo de tudo que é tratado durante os atendimentos.

A partir desses princípios pode-se notar que a mediação é um processo de construção da cidadania. O principio da liberdade e o poder de decisão das partes denota que os mediados são responsáveis pela solução dos conflitos que vivem. Essa responsabilidade, faz, via de regra, que eles se sintam responsáveis pelo conflito e sua solução. É evidente que tais princípios são um norte para a mediação, visto que a unicidade de cada processo de mediação requer habilidades múltiplas dos mediadores.

Tendo em vista as experiências dos núcleos de prevenção à criminalidade em Minas Gerais com o Programa Mediação de Conflitos, observa-se que o mesmo tem sido um grande instrumento na promoção da cidadania em comunidades com altos índices de violência e pobreza.

Em um país como o Brasil, as políticas de caráter assistencialista não são raras, e não se deve negar sua importância, mas deve-se ressaltar que a Superintendência de Prevenção à Criminalidade busca com o Programa de Mediação de Conflitos proporcionar a cidadania aos indivíduos de forma não paternalista, buscando promover a autonomia das comunidades com o intuito de diminuir os índices de criminalidade, sem que seja necessário o uso da violência.

Durante o processo de mediação, o mediador faz uma escuta apurada e cuidadosa da demanda trazida por cada sujeito, trabalhando em prol da emancipação e responsabilização dos sujeitos envolvidos. Para que o mediador faça de fato um trabalho efetivo, é imprescindível que ele conheça a comunidade a qual está inserido; pois tais informações facilitam entender a comunidade e as relações ali estabelecidas.

A informação é o primeiro passo para a democratização das relações, mas o que se observa, no contato com os moradores dessas comunidades, é exatamente a falta de informação, que pode ser apontada como um dos principais problemas na efetivação de direitos. Atualmente está em voga a percepção de que a igualdade não está em tratar

a todos iguais, mas sim tratar cada um na medida de sua desigualdade. Conforme Dallari:

> *A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social (DALLARI, 1998, p. 14).*

Assim, o trabalho realizado nos núcleos compreende o acolhimento das partes, o diálogo e o aprofundamento das questões trazidas à discussão, o que possibilita uma releitura dos conflitos.

O mediador, que é o agente auxiliador do diálogo entre as partes, adota uma postura de imparcialidade, convidando os mediados a falar sobre os seus sentimentos, angústias, a pensar sobre as suas atitudes, o fato ocorrido e de vislumbrar os possíveis caminhos para sua solução, viabilizando a desconstrução do conflito a partir da comunicação e do desenvolvimento de um novo modelo de inter-relação.

Numa emancipação notória, o mediado faz a constatação de que a efetivação de seus direitos não pressupõe a violação do direito alheio, mas que ambos, enquanto indivíduos pertencentes à sociedade, devem se unir e se organizarem para limitar e exigir ações do Estado que implementem a condição cidadã.

Constata-se que a mediação inegavelmente é um processo pedagógico, em que a escuta, o diálogo, a comunicação, as informações e a nova concepção de inter-relação são fatores de instrumentalização dos indivíduos para uma nova vida em sociedade. Mas, o sucesso disso dependerá necessariamente do indivíduo, uma vez que será no cotidiano que ele praticará os atos inerentes à qualidade de cidadão e será um multiplicador dos conhecimentos absorvidos durante a mediação. Pois, como sabemos, construir cidadania é também construir novas relações e consciências, e por isso é uma tarefa contínua.

Outra qualidade do processo de resolução de conflitos em questão é a maior abertura de discussão dos fatos. Na justiça comum, discute-se quem é o culpado pelo impasse, e esta tendência adversarial impede a exploração da solução de outros problemas que podem estar subentendidos pela demanda principal. Muitas vezes, a reclamação inicial esconde uma controvérsia muito além do entendimento pretendido na justiça comum. Já na mediação, a busca pelo real, e não aparente, o motivo do impasse é a tônica para restabelecer a harmonia entre os mediados. ◆

Cíntia Yoshihara
Técnica/Psicologia
Ronan Ramos de Oliveira
Técnico/Direito
Camila Repolez
Estagiária/Psicologia
Lucilene Machado
Estagiária/Direito
Michelle de Souza Tavares
Estagiária/Psicologia
Carlos Henrique Andrade
Estagiário/Psicologia
Equipe do Programa Mediação de Conflitos no Barreiro

A experiência do Projeto Mediar da Polícia Civil de Minas Gerais

A partir de uma reflexão sobre Justiça Restaurativa e com o objetivo de prevenção criminal, um projeto piloto foi idealizado, no âmbito da Polícia Civil de Minas Gerais em parceria com a Superintendência de Prevenção à Criminalidade da Secretaria de Estado de Defesa Social, especificamente como Programa Mediação de Conflitos, visando a aplicação da mediação de conflitos em sede de unidades policiais para resolução de contendas entre pessoas.

O projeto denominado "Mediar" foi implantado a pouco mais de sete meses na sede da 4ª Delegacia Seccional Leste, situada na região metropolitana de Belo Horizonte/MG e segue os princípios que fundamentam a mediação penal, ou seja, da voluntariedade, da informalidade, da imparcialidade, da neutralidade e da capacitação do mediador. É um procedimento extrajudicial, informal e gratuito. Evidentemente, apresenta algumas peculiaridades, face às características essenciais do sistema policial.

É aplicado em pequenos conflitos, mormente, familiares e de vizinhança, mesmo que não se trate de uma infração penal. A finalidade é evitar o agravamento desses conflitos, e principalmente, que estes se transformem em graves delitos ou grandes tragédias sociais.

Aplica-se também, em se tratando de infrações penais de menor potencial ofensivo, nos casos previstos na lei número 9.099/95, que instituiu os Juizados Especiais Criminais. Assim, lesões corporais, ameaças, crimes contra a honra, maus tratos, relações familiares e de vizinhança, contravenções como as de perturbação do sossego ou da tranqüilidade alheia, são alguns dos exemplos.

As primeiras avaliações foram muito satisfatórias, nos três primeiros meses de aplicação, considerando a área de sua execução e comparando com o ano anterior (2006), o resultado foi surpreendente: redução de 45, 57% do número de ocorrências policiais registradas.

Embora, haja significativa redução de ocorrências policiais registradas, o foco principal do Projeto Mediar, pela sua característica restaurativa, se concentra nas relações sociais instáveis pelos conflitos interpessoais e que geralmente deságuam em uma delegacia de polícia. Resgatar o equilíbrio após a ruptura das relações sociais produzida pelo conflito ou pela conduta humana não desejada é o principal papel do mediador.

Nesse ponto, é de suma importância a capacitação do mediador, principalmente nas áreas da psicologia, direito e assistência social. O mediador não será aquele que irá resolver o conflito. Ele facilita o dialogo entre os participantes, de forma ordeira e pacífica, na busca de uma melhor solução.

Enfim, o projeto não restringe a operatividade da mediação policial apenas para policiais. Permite a participação de estagiários, profissionais liberais e até pessoas da comunidade. A questão vitimológica é o ponto central dos atendimentos e as técnicas de escuta são sempre aprimoradas.

Mesmo sendo um procedimento informal, os acordos são legitimados, em documentos assinados pelas partes envolvidas e pelos mediadores. Por ser voluntário, nada obsta que haja desistência, em qualquer fase, ou até mesmo, há possibilidade de aplicação concomitante da mediação, com o procedimento legal. Não há intimação e sim, "convite de mediação", onde são detalhados os pormenores da

sistemática da mediação policial de conflitos.

Cumpre ressaltar que a construção do procedimento de mediação policial tem em vista os aspectos delineados pela Resolução 2002/12 do Conselho Econômico e Social das Nações Unidas, aos quais se fundamentam os pilares essenciais da Justiça Restaurativa. Evidentemente, lembrando Cesare Beccaria em "Dos Delitos e das Penas" (1764), citando Francis Bacon: "Tratando-se de assuntos difíceis, não nos cabe esperar que se possa plantar e colher de uma só vez; mas, ao contrário, é uma obra que precisa de um trabalho laborioso de preparação que propicie uma maduração gradual".

Os casos atendidos pelo Núcleo de Mediação de Conflitos da 4ª Delegacia Seccional da Polícia Civil de Minas Gerais submetem a uma rotina de revisão e de monitoramento dos casos atendidos, por parte da equipe técnica de mediadores policiais. O objetivo é qualificar cada vez mais o padrão de atendimento e a possibilidade de acordos. Na última avaliação, considerados os casos submetidos ao procedimento de mediação policial, nos períodos de 15 de junho a 15 de setembro de 2007, 58% (cinqüenta e oito por cento) dos casos atendidos na delegacia tiveram êxito na realização de acordos.

Como é um projeto piloto sua aplicação se restringe à área que compreende a circunscrição da 5ª Delegacia Distrital de Belo Horizonte que representa, quatorze bairros.

Os bons resultados iniciais propiciaram a atenção da mídia local, sendo notícia na imprensa, escrita, falada e televisiva. Mais que isso, alcançou dimensão institucional. A polícia civil mineira prepara um programa estruturador que visa possibilitar a capacitação de mais mediadores policiais e a aplicação da mediação de conflitos em todas as suas unidades policiais.

A boa experiência do Projeto Mediar indica que a Justiça Restaurativa pode contribuir com novas alternativas de respostas à criminalidade. E ainda, tem caráter pedagógico, pois reeduca o cidadão, ensinando-lhe como resolver pacificamente os seus problemas e conflitos interpessoais.

Em relação a Polícia, como método de intervenção policial, a mediação representa também, uma prática que se amolda aos padrões democráticos, por conseguinte, medida preventiva de criminalidade. Mais uma vez, conclui-se, que segurança pública não se faz apenas com o direito. É um tema complexo que possui caráter, interdisciplinar, pluridimensional, multicausal e multifatorial. Com efeito, é necessário buscar novas possibilidades de respostas à criminalidade, em outras áreas, negando o tradicional modelo centrado basicamente no controle formal da criminalidade difusa ou organizada.

Por fim, vale ressaltar que no âmbito policial a mediação de conflitos além de contribuir para o controle da criminalidade, resgata a relação entre o policial e o cidadão. O elo que se perdeu, marcantemente, no período ditatorial. Dando maior visibilidade democrática, transparência, inovando e restaurando a idéia de polícia, nos marcos do Estado de Direito como instituição fundamental para a consolidação da democracia na sociedade brasileira. ◆

Anderson Alcântara Silva Melo

Delegado de Polícia. Polícia Civil de Minas Gerais. Doutorando em Ciências Jurídicas e Sociais. Professor Universitário-FAMINAS/BH. Coordenador do Projeto Mediar na Polícia Civil

- **Mediação de Conflitos: um instrumento possível na resolução pacífica de conflitos entre polícia e comunidade e seus meios de multiplicação.**

AMADOR, Fernanda Spanier. Violência Policial: verso e reverso do sofrimento. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2002.

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz, GUIMARÃES, Luiz Brenner, GOMES, Martin Luiz, ABREU, Sérgio Roberto de. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. São Paulo. São Paulo em Perspectiva, 18(1) 119-131, 2004. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/spp/v18n1/22234.pdf>2004. Acesso em 19/09/2006.

FURTADO, Luis Fernando Gomes, FIGUEIREDO, José Ângelo dos Santos. Polícia Comunitária: Um novo modelo de atuação na segurança pública do Pará. Belém: Monografia Universidade Federal do Pará; Instituto de Ensino e Segurança do Pará. 2003.

RASERA, Emerson, JAPUR, Marisa. Desafios da aproximação do construcionismo social no campo da psicoterapia. São Paulo: Estudos de Psicoterapia 2004, 9(3) 431-439.

SOARES, Luiz Eduardo; BATISTA, André; PIMENTEL, Rodrigo. Elite da tropa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2006.

SIX, Jean François. A dinâmica da mediação. Belo Horizonte:Del Rey, 2001.

VIANNA, Roberto Cavalcanti (Major da PM). Policiamento Comunitário. Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro. Disponível em <http://www.policiamilitar.rj.gov.br/rel_pol.htm>2006. Acesso em 19/09/2006.

Relatórios das reuniões do projeto "Polícia e Comunidade", arquivados na coordenação do Programa Mediação de Conflitos, Diretoria de Articulação Comunitária, Superintendência de Prevenção à Criminalidade, Secretaria de Estado de Defesa Social - MG.

- **Delineando uma metodologia**

JACOBS, J. Morte e vida nas grandes cidades. Editora Martins BOURDIEU, Pierre. Lê capital social: notas provisoires. In: Actes de la recherche em sciences sociales, volume 31, p.2-3, 1998.

_____. Questións de sociologies. Paris, Lés editions de Minut, 1984.

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). Disponível em: <http:// www. Ssc.msu. edu/~internat/cepalconf/post/spanish/.

CHIARINI JÚNIOR, Enéias Castilho. Alguns apontamentos sobre direitos humanos. Jus Navigandi, dezembro 2003. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4836&p=3>. Acesso em: 21 set 2007.

COLEMAN, J. Foudations of social theory. Cambridge, Mass, Harvard University Press, 1990.

FUKUYAMA, F. A grande ruptura. Rio de janeiro, Rocco, 2000.

GUSTIN, Miracy B. S. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. Artigo disponível em www.elocidadania.org.br/Gustin.pdf. Acesso em setembro de 2007.

HABERMAS, Jurgen. Consciência Moral e agir Comunicativo. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HANIFAN, Lyda J. The comunity center. Boston: Silver, 1920.

HENRIQUES, Márcio Simeone. Comunicação e estratégias de mobilização social. Pará de Minas: Gênesis - Fundação Educacional e Cultural, 2002.

LOPES, Ariane Gontijo; OLIVEIRA, André de. A (des)construção da demanda e sua (co)construção no espaço da mediação. Belo Horizonte, 2006.

PUTNAM, Robert D. Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna. Rio de janeiro. Fundação Getúlio Vargas. 1996.

SALES, Lília Maia de Morais. Justiça e Mediação de Conflitos. Belo Horizonte: Del Rey. 2004.

SANTOS, Boaventura de Souza. Pela mão de Alice: o social e o político na pós- modernidade. 10 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

SIX, Jean François. Dinâmica da mediação. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

STEIN, Rosa Helena. Capital social, desenvolvimento e políticas públicas. Serviço Social e Sociedade, São Paulo Cortez v.24, n.73, p.157-197, mar.2003

THIOLENT, M. Metodologia da pesquisa-ação. São Paulo: Cortez, 2000.

TOCQUEVILLE, Aléxis de. Democracia na América. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

NEVES, V. F. A. Pesquisa – ação e etnografia: caminhos cruzados. Revista e práticas psicossociais. V. 1. n. 1, São João Del Rey, jun. 2006.

VEZZULLA, Juan Carlos. Teoria e prática da Mediação. Curitiba: Instituto de Mediação, 1995.

BARROS Fernanda Otoni (Org.). Contando "Causo"... Psicanálise e Direito: a clínica em extensão. Vol.1, 2 ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

BRANDÃO Carlos Alcântara (Org.). Resolução de Conflitos. Manual de Formação de Mediadores e Agentes da Paz. Rio de Janeiro: Viva Rio, 2001

BRITO, L. M. T. De (Org). Temas de psicologia Jurídica. Rio de Janeiro: Relume Tumará, 1999.

DIAS. M. L. O que é Psicoterapia de Família.São Paulo: Brasiliense, 1990.

DOLTO, F. "Quando os pais se separam", Rio de Janeiro: Zahar: 1822.

FERNANDES, M.H.R. Psicologia, Serviço Social e Direito: Uma interface produtiva. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2001.

GRUNSPUN, H. Mediação Familiar - "O mediador é a separação de casais com filhos". São Paulo. Ltr Editora, 2001.

GUSTIN Miracy Barbosa de Sousa. Das necessidades humanas aos Direitos. Ensaio de Sociologia e Filosofia do Direito.Ed.Del Rey: 1999.

HABERMAS, Jürgen. "Teoria de la ación Comunicativa. Versón catallana de Manuel, Simónce Redondo. Ed. Taurus.

MEDIAÇÃO, INCLUSÃO E JUSTIÇA – (curso) – 2º Congresso Brasileiro de Extensão Universitária. - 3º Encontro Nacional de Avaliação Institucional de ExtensãoUniversitária.

PEREIRA RODRIGO DA CUNHA. Direito de Família Uma abordagem psicanalítica. Belo Horizonte: Del Rey, 1997.

Resolução C.F.P. Nº 17/2002.

VAINER, R, Anatomia de um Divórcio interminável. - O litígio como forma de vínculo. Uma abordagem interdisciplinar. Casa do psicólogo.

WILLI, La Pareja Humana – Relación y Conflito. Edicions Morata S. ª 1985.

Mediação de conflitos: uma discussão psicojurídica acerca da violência intra-familiar

BATTAGLIA, Maria do Céu Lamarão. Mediação de Casal e Família: Uma intervenção no momento de crise. Trabalho apresentado no IX Fórum Internacional da ACP. Mar del Plata - Argentina. Disponível em: www.jlbelas.psc.br/Media%E7%E3oFam-as%20.doc, acesso em 24 de novembro de 2006.

Ballone GJ, Ortolani IV - Violência Doméstica, in. PsiqWeb, Internet, disponível em: http://www.psiqweb.med.br/infantil/violdome.html, revisto em 2003.

CEZAR-FERREIRA, V. A da M. Família, Separação e Mediação: uma visão psicojurídica. São Paulo: Editora Método, 2004.

MUSKAT, M. E. (org.) Mediação de Conflitos: pacificando e prevenindo a violência. São Paulo: Summus Editorial, 2003.

_____ Guia Prático de Mediação de Conflitos: em família e organizações. São Paulo: Summus Editorial, 2005.

Schritzmeyer ALP. Abusos imponderáveis: limites dos registros oficiais e das políticas públicas. In: Jornada Psicanalítica – "ABUSO". São Paulo; 2001

Mobilização e acesso a direitos: uma experiência da Mediação Comunitária

BOAVENTURA, S. S. A Crítica da Razão Indolente: Contra o Desperdício da Experiência, vol. 1. São Paulo: Cortez Editora, 2001.

BOAVENTURA, S. S. Poderá ser o direito emancipatório? Revista Crítica de Ciências Sociais, Coimbra, nº 65, pp 03-76, mai 2003.

GUSTIN, M. B. S. Metodologia da mediação. Belo Horizonte, 2000

Princípios Norteadores da Mediação

BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

GUSTIN, Miracy B. S. Rescate de los derechos humanos en situaciones adversas de los países periféricos. In: XXII Congreso Mundial de Filosofia Del Derecho Y Filosofia Social, 2005, Granada. Law and Justice in a global society. Granada : Imprenta Comercial. Motril. Granada, 2005. p. 236-237.

MENDONÇA, Ângela Hara Buonomo. Mediação Comunitária. Uma ferramenta de acesso à Justiça? 2006. 177f. Dissertação (Mestrado em História) - Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro.

MUSZKAT, Malvina Ester. Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações. São Paulo: Summus, 2005.

SALES, Lília Maia de Morais. Justiça e Mediação de Conflitos. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SANTOS, Boaventura de Sousa. O discurso e o poder: ensaio sobre a sociologia da retórica jurídica. Porto Alegre, Fabris, 1988.

SERPA, Maria de Nazareth. Teoria e Prática da Mediação de Conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

SIX, Jean-François. Dinâmica da Mediação. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

TAVARES, Fernando Horta. Mediação & Conciliação. Belo Horizonte: Mandamentos, 2002.

WARAT, Luis Alberto. O Ofício do Mediador. Florianópolis: Habitus, 2001.

ZAPPAROLLI, Célia Regina. "A experiência pacificadora da mediação: uma alternativa contemporânea para a implementação da cidadania e da justiça." In: MUSZKAT, Malvina Ester. Mediação de Conflitos: pacificando e prevenindo a violência. São Paulo: Summus, 2003, cap. 2, p. 49-76.

- **Avaliação da Satisfação das Pessoas Atendidas pelo Programa Mediação de Conflitos Palmital /Santa Luzia-MG**

MINAYO, Maria. C.S. O Desafio do Conhecimento. São Paulo – Rio de Janeiro: Hucitec-ABRASCO,1996.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. Escalas SATIS-BR. Disponível no endereço web: http://www.ufsj.edu.br/Pagina/instrumentosvalidados/

PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS. Diagnóstico de entidades do Aglomerado Palmital em Santa Luzia. Santa Luzia, 2006.

De Sujeito a Agente: construção da identidade social a partir da mediação de conflitos

SANTOS, B.S. O discurso e o poder.

NADER, P. Introdução ao Estudo do Direito. 21° Edição. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2002
Antônio Carlos de Araújo Cintra; Ada Pellegrini Grinover; Cândido Rangel Dinamarco. em Teoria geral do Processo, 14ª edição; São Paulo; Malheiros Editores, 1999.

Quanto vale seu filho?

ARIÈS, Philippe. História social da criança e da família. 2ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1978.

BRASIL. Código Civil. Organização Anne Joyce Angher. 3ª ed. São Paulo: Rideel, 2006. p. 43-89.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Organização Anne Joyce Angher. 3ª ed. São Paulo: Rideel, 2006. p. 270-271.

BRUSCHINI, Cristina. "Teoria crítica da família". In: AZEVEDO, M. A. GUERRA, V. N. A. (orgs). Infância e violência doméstica: fronteiras do conhecimento. São Paulo: Cortez, 1993.

ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE. Normativas Internacionais. Convenções Nº 138e 182, e Recomendação Nº 190 – OIT. Portaria Nº 6/2002 – TEM. Ministério da Justiça / Secretaria do Estado dos Direitos Humanos / Departamento da Criança e do Adolescente (DCA) / Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda). Brasília: 2002.

POSTER, Mark. Teoria crítica da família. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

RAGO, Margareth. "Trabalho feminino e sexualidade". In: PRIORE, Mary Del. História das mulheres no Brasil. 2ª ed. São Paulo: Contexto, 1997. p. 578 – 606.

RAMIRES, Vera Regina. O exercício da paternidade hoje. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1997.

RIDENTI, Sandra G. Unbehaum. "A desigualdade de gênero nas relações parentais: o exemplo da custódia dos filhos". In: Homens e Masculinidades. Outras palavras. São Paulo: ECOS, 1998. p. 163 – 183.

ROMAGNOLI, Roberta C. Novas Formações Familiares: uma leitura institucionalista. 1996. 170p. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

STENGEL, Márcia Stengel. Tradições, contradições, transformações: a família na ótica de pais adolescentes. Tese (Doutorado). Universidade Estadual do Rio de Janeiro, 2004.

VAITSMAN, Jeni. Flexíveis e Plurais. Identidade, casamento e família em circunstâncias pós-modernas. Rio de Janeiro: Rocco, 1994.

A Interdisciplinaridade na Mediação

LOPES, A. G. E OLIVEIRA, A. L. A (des)construção da demanda e sua (co)construção no espaço da mediação. Belo Horizonte, 2006.

MENEZES, MILTON JOSÉ M. B. DE. Individualismo e a Crise da Sociedade Contemporânea: Um "Diálogo" Transdisciplinar com a Psicologia Transpessoal. In: Tese de Mestrado apresentada ao Programa de Estudos Interdisciplinares de Comunidades e Ecologia Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro – EICOS/UFRJ – como requisito à obtenção do grau de mestre Rio de Janeiro, 2001

MUSZKAT, M. E. Guia Prático de Mediação de Conflitos em Famílias e Organizações. São Paulo: Summus Editorial, 2005

PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS / VIVA RIO. Cartilha: Resolução de conflitos. Manual de formação de mediadores e agentes da paz. Rio de Janeiro, 2005.

O Acolhimento na Mediação de Conflitos

Acolhimento: o pensar, o fazer, o viver / Secretaria Municipal de Saúde. – São Paulo: 2002

BUCHER, Richard. A psicoterapia pela fala: fundamentos, princípios, questionamentos. São Paulo: EPU, 1989. p. 127-129.

FIORELLE, O. J. ; MALHADAS, M. J. O. ; MORAIS, D. L. de. Introdução à Psicologia na Mediação: inovando a gestão de conflitos interpessoais e organizacionais. São Paulo: LTR, 2004. p. 9-13.

GUSTIN, Myraci B. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos

JULIANO, Jean Clark. A arte de restaurar histórias: libertando o diálogo. São Paulo: Summus, 1999.

MOORE, Christopher, W. O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2ªed. Artmed. Porto Alegre, 1998.

Núcleo de Mediação e Cidadania. Programa Pólos de Cidadania. Congresso Ibero-Americano de Extensão Universitária, 2005.

OLIVEIRA, André de, GONTIJO, Ariane. A (des)construção da demanda e sua (co)construção no espaço da mediação

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais/ Marshall B. Rosenberg ; (tradução Mário Vilela). – São Paulo: Agora, 2006.
SALES, Lília Maia de Morais. Justiça e mediação de conflitos. Del Rey, Belo Horizonte, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Diagnóstico de entidades do bairro Rosaneves/Ribeirão das Neves. 2006 Inédito.15p.

Conflito para quê? Possibilidades e escolhas através da Mediação de Conflitos

BOHM, David. Diálogo, comunicação e redes de convivência. Editado por Lee Nichol. Tradução de Humbeto Mariotti. Palas Athena, São Paulo, 2005.

BRANDÃO, Carlos Eduardo Alcântara. Manual de Formação de Mediadores e Agentes da Paz- Resolução de Conflitos. Viva Rio.Rio de Janeiro, 2005.

CAPPELLETTI, Mauro. Formações Sociais e Interesses Coletivos diante da Justiça Civil. In. MORAIS, José Luis Bolzan. Mediação e Arbitragem : Alternativas à Jurisdição. Porto Alegre : Livraria do Advogado, 1999.

ROSEMBERG, Marshall B. Comunicação Não-Violenta. Técnicas para Aprimorar Relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução Mário Vilela. São Paulo, Editora Agora, 2006.

SALES, Lília Maia de Morais. Justiça e Mediação de Conflitos, Editora Del Rey, BH, 2004.

WEIL, Pierre. A Arte de Viver o Conflito. Fundação Cidade da Paz- Unipaz Campus Brasília (DF).

ZEREU, Gilberto, Mediação, a um passo da regulamentação. Justilex. Ano III, nº 36. 2004

A família contemporânea, suas implicações psicossociais e a mediação familiar como alternativa de intervenção

ALMEIDA, Tânia. A Mediação Como Recurso Nos Conflitos Familiares. Rio de Janeiro. 05p. Disponível em < http://dominiofeminino.com.br/trabalho_negocios/mediacao/med_familiar/htm > Acesso em 10 de janeiro de 2007.

AMAS – Famílias de Crianças e Adolescentes: diversidade e movimento / AMAS, Belo Horizonte, 1995.

ARAÚJO, Sandra Maria Baccara. A ausência da função paterna no contexto da violência juvenil. 2001.

ÁVILA, Eliedite Mattos. Mediação Familiar: Formação de Base. Santa Catarina. 2004. 98p. Disponível em < www.tj.sc.gov.br/institucional/mediacaofamiliar/mediacao.htm >. Acesso em 10 de janeiro de 2007.

CALDERÓN, Adolfo Ignácio e GUIMARÃES, Rosamélia Ferreira. Família: a crise de um modelo hegemônico. In: Serviço Social e Sociedade. nº 46, São Paulo: Cortez, 1994.

CAVALCANTI, Stela Valéria Soares de Farias. A violência doméstica como violação dos direitos humanos. Jus Navigandi, Teresina, ano 10, n. 901, 21 dez. 2005. Disponível em: < http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=7753 >. Acesso em 16 de junho de 2007.

COSTA, Gisela Oliveira e Silva, SOUZA, Rosana Gonçalves de, e PINTO, Kelly Cristina Silva. A família no contexto das transformações da sociedade contemporânea. Os novos arranjos familiares e Cultura e desenvolvimento de papéis no universo das famílias pobres. In Novos Arranjos familiares e a prática de atos infracionais. Belo Horizonte. 2004. Cap. 1, p. 09-23.

PEREIRA, Rodrigo da Cunha. Direito de família: uma abordagem psicanalítica. 2 ed. Belo Horizonte: Del Rey, 1999. 216p.

SARTI, Cynthia Andersen. A família como espelho: um estudo sobre a moral dos pobres. 2 ed. rev. São Paulo: Cortez, 2003, 152p.

_____. Família e individualidade: um problema moderno. In: CARVALHO, Maria do Carmo Brant de (org,) – A família contemporânea em debate. São Paulo: EDUC/Cortez, 2000, Cap.4, p. 39-49.

SILVA, Denise Maria Perissini da. Mediação na Resolução dos conflitos Familiares. São Paulo, 2003. 02p. Disponível em < www.psicologiajuridica.org/psj142.html > Acesso em 10 de janeiro de 2007.

SALES, Lílian Maia de Morais; VASCONCELOS, Mônica de Carvalho. A Família na Contemporaneidade e a Mediação Familiar. 20p. Disponível em < http://www.conpedi.org/manaus/arquivos/Anais/Lilia%20Maia%20de%20Morais%20Sales%20e%20Monica%20Carvalho%20Vasconcelos.pdf >. Acesso em 10 de janeiro de 2007.

SERPA, Maria de Nazareth. Mediação de Família. Belo Horizonte: Del Rey, 1998. 120p.

SZYMANSKI, Heloísa. Viver em família como experiência de cuidado mútuo: desafios de um mundo em mudança. In: Serviço Social e Sociedade, São Paulo: Cortez, ano XXIII, nº. 71, p.9-25, **set./2002.**

TOMASZEWSKI, Adauto de. Conceituação e magnitude da violência doméstica a crianças e adolescentes. In: Separação, Violência e Danos Morais – A tutela da personalidade dos filhos. São **Paulo: Paulistanajur**

Ltda, 2004. Cap. 12, p. 164-182.
VELHO. Gilberto. Parentesco, Individualismo e Acusações. In: Individualismo e Cultura: notas para uma antropologia da sociedade contemporânea. 6ª ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999, Cap. 4, p.65-78.

Miscigenação e Identidade no Brasil

ALENCAR, Chico. Nem melhores nem piores: apenas brasileiros. In: KUPSTAS, Márcia (org.). Identidade Nacional em debate. São Paulo: Moderna, 1996.

http://pt.wikipedia.org/wiki/Brasil

JACQUES, Maria da Graça Corrêa et al. Psicologia Social Contemporânea. Petrópolis: Vozes, 2002.

PRAXEDES, Rosângela Rosa. Reflexões sobre uma identidade afro-descendente. Revista Espaço Acadêmico, Ano II, n° 23, Abril/03. Disponível em: http://www.espacoacademico.com.br/023/23rpraxedes.htm. Acesso em 12 jan 2007.

Retrato do Brasil (1984) Editora Política, São Paulo, vol. 3. Disponível em: http://frigoletto.com.br/GeoPop/formapop.htm. Acessado em 23 jan 2007.

SCHWARTZMAN, Simon. Cor, raça, discriminação e identidade social no Brasil. Disponível em: http://www.schwartzman.org.br/simon/cor.htm. Acesso em 12 jan 2007.

SILVA, Isabella Maria de Almeida Feliciano. Brasil, uma senzala de portas abertas? Uma discurssão sobre a ideologia racista no Brasil. 2004. 37f. Monografia (Graduanda em Psicologia) – Curso de Psicologia, Centro Universitário Newton Paiva, Belo Horizonte, 2004.

A Mediação como forma de efetivação da Cidadania

BULOS, Uadi Lammêgo, Constituição da República Federativa do Brasil Anotada. São Paulo: Saraiva, 2005.

DALLARI, Dalmo de Abreu. Direitos Humanos e Cidadania. São Paulo: Moderna, 1998,

LOPES, José Rogério. "Exclusão social" e controle social: estratégias contemporâneas de redução da sujeiticidade. Psicol. Soc., Porto Alegre, v. 18, n. 2, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822006000200003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 30 Jan 2007. doi: 10.1590/S0102-71822006000200003.

SALES, Lília Maria de Morais. Justiça e mediação de conflitos. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.
SERPA, Maria de Nazareth. Mediação, processo judicioso de resolução de conflitos. Belo Horizonte: Faculdade de Direito da UFMG, 1997, p. 105.

Os planos locais de prevenção e o conceito de capital social

ARRETCHE, Marta T. S. "Mitos da descentralização – mais democracia e eficiência nas políticas públicas?" RBCS Nº. 31. Ano 11. Junho de 1996.

COLEMAN, James. "Foundations of Social Theory". Cambridge: Harvard University Press, 1990, apud LINHARES, Heloísa Ibraim Doche. Capital Social: uma chave esquecida no trem metropolitano de Belo Horizonte. 2002. Dissertação (Mestrado). Escola de Governo – Fundação João Pinheiro. Belo Horizonte.

EVANS, Peter. "O Estado como problema e solução". Lua Nova – Revista de cultura e política. Nº 28/29. 1993.

HANIFAN, Lyda J.. "The community center". Boston: Silver, Burdett &Company, 1920. Apud FARR, James. Social capital –A conceptual history. Political Theory, Vol. 31 Nº X. University of Minnesota, 2003.

JACOBS, Jane. "Morte e vida de grandes cidades". São Paulo: Martins Fontes, 2000. Apud LINHARES, Heloísa Ibraim Doche. Capital Social: uma chave esquecida no trem metropolitano de Belo Horizonte. 2002. Dissertação (Mestrado). Escola de Governo – Fundação João Pinheiro. Belo Horizonte.

OSTROM, Elionor AHN; T.K "Uma perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva". Revista Mexicana de Sociologia, año 65. Nº1. Cidade do México, 2003.

PUTNAM, Robert D. Comunidade e Democracia: a experiência da Itália moderna. Rio de Janeiro: FGV, 1996.

TOCQUEVILLE, Alexis de. Democracia na América. São Paulo: Martins Fontes, 1998.