

Conflitos e Consensos: o Papel da Mediação Comunitária na Transformação da Realidade Social

Ana Paula Bustamante*

Sumário

1. Introdução. 2. Um Olhar Importante sobre a Mediação Comunitária. 3. A Realidade das Partes, o Espaço Social, as Dificuldades Existenciais e o Mediador Comunitário. 4. Conclusão. Referências.

Resumo

A partir de pesquisa bibliográfica norteada pelo método teórico-analítico, estuda-se o meio alternativo de solução de controvérsias conhecido como mediação comunitária. A investigação assume o objetivo de demonstrar que a mediação comunitária consiste num instrumento que permite uma nova forma de olhar o conflito, capaz de propiciar uma mudança no paradigma ganhar x perder, para o do ganhar x ganhar, a partir de uma relação dialógica e participativa das partes na construção de um consenso. De início, expõe-se a necessidade de se buscar outros instrumentos de composição de conflitos sociais, mais céleres e menos onerosos que promovam não só o acesso, mas também a paz social, sendo a mediação comunitária, identificada pela doutrina como uma forma de tratamento dos conflitos que estão circunscritos a uma determinada comunidade e aos indivíduos que nela habitam. Os resultados demonstram que a mediação comunitária proporciona às partes envolvidas a possibilidade e a capacidade conjunta de consensualmente solucionarem o conflito, sem qualquer interferência do Poder Judiciário. Para tanto, contribui a figura do mediador, que hoje é regulada pela Lei 13.140/2015 e que no caso é o mediador extrajudicial (art. 9º da lei), que é um membro da comunidade e conhecedor da realidade social, características que legitimam a sua atuação e incrementam o potencial de uma maior contribuição para, sem qualquer tipo de persuasão, auxiliar na construção conjunta de um entendimento satisfatório. A conclusão foi no sentido de que a mediação comunitária é uma questão de política pública, apresentando-se como uma ferramenta hábil para aproximar a comunidade periférica da justiça, criando um espaço público democrático que propicia aos cidadãos os sentimentos de pertencimento, empoderamento e responsabilidade por suas decisões.

* Mestre em Direito pela Universidade Estácio de Sá (UNESA). Servidora do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ). Professora do curso de Direito da Universidade Estácio de Sá (UNESA). Professora Assistente da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ).

Abstract

From literature guided by theoretical and analytical method, we study the alternative means of dispute settlement known as community mediation. The research, assumes the purpose of showing that the Community Mediation is an instrument that allows a new way of looking at the conflict, capable of providing a change in the paradigm win x losing to the win x win from a dialogical relationship and participatory parties in building consensus. Initially, exposes the need to seek other instruments composition of social conflicts, quicker and less costly to promote not only access, but also social peace, and community mediation, identified by the doctrine as a form of treatment conflicts that are restricted to a particular community and the individuals who inhabit it. The results demonstrate that community mediation allows the parties involved the possibility and the joint capacity to consensually resolve the conflict without any interference from the judiciary. Therefore, it contributes the figure of the mediator, which is now regulated by Law 13.140/2015 and that the case is the extrajudicial mediator (art. 9 of the Law), which is a member of the community and knowledgeable of social reality, features legitimizing its performance and increase the potential for a greater contribution to, without any persuasion, aid in joint construction of a satisfactory understanding. The conclusion was to the effect that the Community Mediation is a matter of public policy, presenting himself as a skillful tool to approach the peripheral community of justice, creating a democratic public space that provides citizens the sense of belonging, empowerment and responsibility their decisions.

Palavras-chave: Mediação Comunitária. Resolução de Conflitos. Empoderamento.

Keywords: Community Mediation. Dispute Resolution. Empowerment.

1. Introdução

A explosão da litigiosidade dos dias atuais, aliada à ineficácia dos meios tradicionais de resolução das demandas, permite cada vez mais a busca pelos meios alternativos de tratamento dos conflitos (mediação, conciliação e arbitragem), que de forma mais célere e menos onerosa, promovem a paz social. A mediação surge como uma nova forma de olhar o conflito, propiciando uma mudança no paradigma de ganhar x perder, para o do ganhar x ganhar, trabalhando com o diálogo transformador e a participação das partes na formação de um consenso que atenderá aos envolvidos.

Tendo por base a existência de conflitos que são circunscritos a determinada comunidade e aos indivíduos que nela habitam e sob uma perspectiva crítica do direito marcada pelo pluralismo jurídico, será analisada a mediação comunitária como um método que permite o tratamento do conflito pela própria comunidade. Com isso, verificar-se-á a possibilidade da mediação como instrumento de transformação social, possibilitando a construção de espaços democráticos que conduzem a uma efetiva democratização do acesso à justiça por meio de uma cidadania ativa e um direito emancipatório.

É nesse contexto que a mediação comunitária se apresenta como um instrumento democrático e autocompositivo de tratamento de conflitos, que promove o resgate e a valorização do diálogo, representando uma grande ferramenta transformadora, permitindo aos indivíduos criarem ou recriarem laços, de forma a se auto-organizarem, prevenindo e solucionando seus próprios conflitos de interesses. Assim, a comunicação é capaz de permitir que os indivíduos possam construir decisões justas e legítimas, que sejam capazes de pacificar o litígio e facilitar uma melhor compreensão sobre os fatos que desencadearam a disputa. A utilização do diálogo representa o uso de uma nova forma de se observar e resolver as controvérsias; a mediação surge, portanto, como uma ferramenta para a transformação social, pois a facilitação do diálogo, com um acordo de entendimentos, permite que os sujeitos se reconheçam reciprocamente em seus direitos e deveres, o que constituirá em uma convivência harmoniosa e geradora de decisões obtidas consensualmente.

Neste sentido, a intervenção de um terceiro imparcial, como por exemplo, o magistrado, pode não se apresentar como a melhor opção para a resolução dos conflitos que surgem nestas comunidades, sendo importante identificar quais as características que devem ter este terceiro – mediador, de forma a atingir com sucesso os propósitos da mediação. Com a promulgação da Lei 13.140 de 2015, que fixou o marco legal da mediação no Brasil, a mediação extrajudicial foi regulamentada, trazendo os elementos necessários à atuação do mediador que atua fora do Judiciário, determinando em seu art. 9º quem pode atuar como mediador extrajudicial¹. É fato que este mediador é um membro da própria comunidade e por pertencer à mesma realidade social, possui os mesmos valores, hábitos e crenças que as partes envolvidas, é conhecedor dos conflitos que surgem naquela localidade e, portanto, por se colocar a serviço da comunidade, acaba melhorando as relações humanas, colaborando com a inclusão social.

2. Um Olhar Importante sobre a Mediação Comunitária

Nos espaços sociais (comunidades carentes – favelas e bairros periféricos), a pouca ou nenhuma presença do Estado, somada à falta de diálogo e compreensão do mundo moderno, propiciam o aumento da organização e aplicação de regras criadas pelo próprio cidadão objetivando o tratamento de seus conflitos. Desta forma, “cansados de esperar, muitas vezes os indivíduos aplicam suas próprias regras, ainda que ausentes de oficialidade” (SPENGLER, 2009, p.279).

Esta ausência ou presença mínima do Estado aliada não só à crise do Judiciário, que não consegue desempenhar seu papel com eficiência, rapidez e efetividade, principalmente no sentido de entender os conflitos rotineiros de uma comunidade, bem como a dificuldade dos moradores ao acesso à justiça, acabam por gerar, nas palavras de Spengler (2012, p.215), cada vez mais, a “proliferação de direitos ditos inoficiais que têm berço quase sempre, na falta de atenção do Estado para com os direitos fundamentais do cidadão”.

¹ Art. 9º da Lei 13.140/05 – “Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz, que tenha a confiança das partes e que se considere capacitada para fazer a mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação ou nele inscrever-se.”

Neste sentido, vale lembrar que Santos (1988, p.14), fazendo alusão a uma favela do Rio de Janeiro (Pasárgada), menciona que nesta comunidade vigora um “direito paralelo não oficial, cobrindo uma interação jurídica muito intensa à margem do sistema jurídico estatal (o direito do asfalto, como lhe chamam os moradores das favelas [...])”. Foi constatado pelo autor, na década de 1970, que os conflitos que surgiam eram resolvidos pelo presidente da associação dos moradores, que funcionava como um intermediador, aplicando tais leis inoficiais. Verifica-se, desta forma, que diante do cenário de ineficiência e de ilegitimidade estatal, os moradores acabavam buscando outras formas de resolução dos conflitos, criando alternativas à justiça estatal, de forma que responsabilizasse o cidadão por suas escolhas, procurando mecanismos mais adequados para o tratamento das divergências daquela localidade.

Entretanto, como este atuar da associação dos moradores não possuía mecanismos de coerção oficiais, o que se verificava em alguns casos, é que este tratamento exercia uma pressão com uso de violência não só no tratamento do litígio, mas também como forma de imposição de poder (casos de comunidades tomadas pelo controle do tráfico, por exemplo).

Hoje, três décadas depois, ainda encontramos esta situação em muitas comunidades, o que representa o fracasso do monopólio estatal na resolução dos litígios, pois “há um direito vivo, latente, que se traduz na forma como os cidadãos lidam com as adversidades da vida no cotidiano.” (FOLEY, 2010, p.67), o que acaba por permitir a solução destes conflitos da “melhor forma” encontrada pela comunidade.

Com isso, constata-se a própria crise do Judiciário, pois em que pese ter o monopólio da aplicação do direito, não possui o monopólio da produção do direito, o que, conseqüentemente, faz surgir na sociedade “uma pluralidade de ordens jurídicas, com diferentes centros de poder a sustentá-las, e diferentes lógicas normativas” (BAUMAN, 2009, p.54).

É fato que a pouca participação e/ou presença, para não dizer ausência do Estado nestas comunidades, acaba por permitir e facilitar um maior atuar deste direito que fica à margem do oficial, propiciando a utilização de regramentos próprios, criados pelos cidadãos, de forma a tratar o conflito com os mecanismos que possuem e que são aceitos e reconhecidos pelos moradores.

Verifica-se que, nestes locais, o pluralismo jurídico² está presente, permitindo a coexistência dos direitos, conforme afirmado por Boaventura Santos e outros:

[...] as sociedades são juridicamente pluralistas na medida em que o direito oficial coexiste com outros direitos que circulam não oficialmente na sociedade, no âmbito das relações sociais específicas, tais como relações de família, de produção e trabalho,

² Para WOLKMER (2001, p.219), o pluralismo jurídico é representado pela “multiplicidade de práticas jurídicas existentes num mesmo espaço sócio-político, interagidas por conflitos ou consensos, podendo ser ou não oficiais e tendo sua razão de ser nas necessidades existenciais, materiais e culturais”.

de vizinhança etc. Essa normatividade é frequentemente mobilizada pelos mecanismos informais de resolução de litígios. (SANTOS; MARQUES; PEDROSO, 1996).

É diante desta situação de pluralidade de normas que Foley (2010, p.68) analisa “a (re)emergência dos meios ‘alternativos’ de resolução de conflito” não somente como instrumentos que possam reproduzir a atividade do estado e promover a emancipação social, como alternativa social, mas também, como meios que possibilitem a valorização do espaço comunitário e estimulem a participação ativa dos cidadãos na resolução dos conflitos.

A mediação possibilita que a comunidade possa gerir seus conflitos, promovendo a autocomposição, propiciando aos cidadãos autonomia na construção racional de vontades e opiniões. Desse modo, permite a participação das partes envolvidas com igualdade de direitos, tanto no que tange à comunicação, quanto à racionalidade e elimina qualquer tipo de constrangimento, o que justifica a afirmação de que este meio de tratamento contempla a razão comunicativa, permitindo a aplicação de um direito válido.

Na esteira deste raciocínio, e tendo como base as comunidades carentes, que por suas características e especificidades, potencializam a problematização das relações entre os cidadãos, aprofundando os conflitos, a mediação comunitária se apresenta como uma ferramenta perfeita, pois extrai a sua força legitimadora ao viabilizar o entendimento entre os cidadãos sobre as regras de sua convivência.

Esta facilitação do diálogo é o ponto principal, pois como afirmado por Boaventura Santos, as partes estão vinculadas por “relações multiplexas”, ou seja, “relações de múltiplo vínculo (opostas às relações de vínculo único que se estabelecem entre estranhos), a continuidade das relações por sobre o conflito tende a criar um peso estrutural a cuja equilíbrio só a mediação se adequa” (SANTOS, 1988, p.22). Assim, a manutenção dos vínculos é algo primordial, pois as relações são contínuas e duradouras e a resolução do impasse com a adjudicação judicial, na maioria das vezes, não é a melhor opção.

A necessidade de aumentar e implementar a prática da mediação nestas comunidades periféricas promoverá a auto-organização de segmentos que são marginalizados, que representam as vítimas da ingerência do Estado na facilitação do acesso ao sistema judicial de pacificação de conflitos, incluindo-se, aqui, não só o acesso à justiça mas também o acesso a outros direitos básicos como saúde, moradia, educação, segurança, transporte e emprego.

Com isso, a ideia de que os próprios moradores da comunidade terão a possibilidade e capacidade de resolver seus conflitos sozinhos, sem qualquer interferência do Poder Judiciário, privilegia todos aqueles moradores que dividem o espaço comunitário, conferindo a oportunidade de exercerem uma ação em que eles mesmos irão administrar os conflitos. Isto significa dizer que não há qualquer tipo de persuasão, o poder de decisão pertence tão somente às partes, o que se dá pelo convencimento, em uma espécie de interdependência

recíproca, que propicia uma união interna, promovendo o empoderamento³ dos habitantes daquela localidade e atingindo a pacificação social.

Não se pode esquecer de que muitas destas comunidades têm sido palcos de conflitos permanentes da luta de todos contra todos, retornando aos tempos de Hobbes, do homem como lobo do homem; e a implementação da mediação comunitária contribui para a resolução dos conflitos que surgem, sendo o diálogo o grande instrumento transformador. A mediação comunitária representa um avanço no sentido de permitir que a comunidade possa tratar o seu conflito, trabalhando com a fraternidade e amizade.

Portanto, a aposta nos laços de amizade surge no sentido de “garantir à comunidade autonomia e responsabilidade para tratar seus conflitos com o auxílio de um terceiro, igual, legitimado por suas características morais e por seus vínculos, não institucionais, mas de amizade” (SPENGLER, 2012, p. 240).

Assim, ao aderir à prática da mediação, a comunidade é tomada pela consciência de que conflitos internos podem ser prevenidos ou solucionados internamente, com o uso de técnicas de interação e promoção do diálogo que funcionarão junto com a sua ação comunicativa, como instrumentos perfeitos para consolidação dos direitos fundamentais, da participação social e da democracia.

3. A Realidade das Partes, o Espaço Social, as Dificuldades Existenciais e o Mediador Comunitário

As dificuldades econômicas que assolam o país atingem um sem número de pessoas que, vivendo, ou melhor, sobrevivendo com o mínimo necessário para tentar ter uma vida digna, não têm o pleno exercício de alguns direitos constitucionais, sendo o principal deles o da moradia, residindo, portanto, em locais onde são negados serviços básicos, como saúde, educação, saneamento, alimentação saudável, entre outros, o que conseqüentemente impõe em afirmar que o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana não atinge, nestes locais, sua efetividade.

A implementação de políticas sociais proativas nestas comunidades é emergencial, em sua grande maioria, “são segmentos sociais de pobreza e indigência”. As necessidades básicas, como afirmado acima, são evidentes. Gustin (2005, p.196), afirma que:

há uma incapacidade de acesso à moradia sustentável (domicílio dotado de acesso a água potável, luz elétrica e esgoto sanitário, e regularização da propriedade); uma inviabilidade de se inserir em

³ Para Foley (2010, p. 102), empoderamento é a realização da autonomia individual e coletiva, que implica ruptura das relações de dependência e o desenvolvimento de aptidões, habilidades e práticas comunicativas que quando conjugadas com o reconhecimento renovam as possibilidades de emancipação social. Para Vedana (2003, p.264), a noção de empoderamento dos membros de uma comunidade está ligada à ideia de diminuição da dependência destes em medidas assistencialistas (estatais ou de outras entidades), pela promoção de medidas que permitam o exercício direto dos direitos e deveres dos cidadãos com um conseqüente ganho qualitativo.

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.).

A cidadania nestes locais é interferida pelo “desemprego e subemprego, os domicílios em locais de desabamentos iminentes, a fome ou falta de nutrientes mínimos para uma sobrevivência sadia” (GUSTIN, 2005, p.197). Somam-se a este quadro já caótico as inúmeras violências (intra ou extradomiciliares) que afetam o cotidiano das pessoas que residem nestas comunidades que não possuem segurança pública de forma efetiva.

Diante destas dificuldades, há a necessidade da criação de uma identidade local, da valorização do espaço em que habitam estes indivíduos, o que levará até mesmo ao reconhecimento social, o incentivo à união e às lutas em prol do desenvolvimento desta comunidade. Todas essas motivações partem de uma mesma batalha pela afirmação e pela permanência desses espaços, batalha que tem como pré-requisito a auto-afirmação dos indivíduos como moradores desses locais, isto é, a identificação entre as pessoas e o ambiente em que ocupam.

Quando o morador da comunidade tem o sentimento de pertencimento a esta, ele inicia um processo de motivação na busca por melhores condições de vida individuais e coletivas. O acesso aos serviços e direitos básicos são relações contínuas que contribuirão para a permanência do indivíduo no local onde reside, o que conseqüentemente acarretará numa diminuição dos níveis de violência e danos à comunidade.

É fato que os cidadãos mais pobres tendem a conhecer menos os seus direitos e assim terem mais dificuldades em reconhecer os problemas que os afetam enquanto questões passíveis de soluções no âmbito jurídico e neste sentido, Santos (2005, p.170) já afirmava que:

Estudos revelam que a distância dos cidadãos em relação à administração da justiça é tanto maior quanto mais baixo é o estrato social a que pertencem e que essa distância tem como causas próximas não apenas factores económicos, mas também factores sociais e culturais, ainda que uns e outros possam estar mais ou menos remotamente relacionados com as desigualdades económicas.

Neste contexto, percebe-se que a condição sócio econômica priva o cidadão não só da prestação de serviços básicos essenciais, bem como do próprio direito constitucional de acesso à justiça. Conseqüentemente, permite-se o aparecimento do direito inoficioso, paralelo, estabelecendo a separação entre o regramento e a segurança prestados pelo Estado e aqueles que surgem dentro destas comunidades

excluídas, pois “em nenhum outro lugar, os efeitos da sombra pálida da lei são tão evidentes quanto em algumas favelas do Brasil” (CRESPO, 2013, p.48).

Assim, fica claro que a omissão do Poder Judiciário permite que traficantes operem como juízes *de facto*, produzindo sua própria sombra. Esta situação é observada em algumas comunidades (favelas) brasileiras, onde a autoridade no local é exercida pelos traficantes de drogas, que se colocam acima do poder da justiça tradicional. A atuação dos traficantes pode se dar ativamente no conflito ou na forma de resolução da disputa, quando chamados pelos moradores para exercerem seu poder resolvendo conflitos de vizinhança ou pequenas reclamações, configurando, portanto, o que Crespo (2013, p.48) afirmou : “traficantes de drogas se transformaram na sombra da lei”, infelizmente esta é força mais atuante e respeitada em algumas comunidades, a justiça *ad hoc*, com toda a sua arbitrariedade que lhe é peculiar.

Apesar deste panorama assustador, existem medidas que estão sendo pensadas e implementadas (ainda que timidamente) no território brasileiro, uma delas é o policiamento comunitário, um modelo de polícia preventiva que tem no seu atuar o objetivo de promover a aproximação da população aos policiais, possibilitando com isso uma maior confiança na instituição policial do Estado. Este modelo “assegura uma maior legitimidade social para o desenvolvimento do seu trabalho e a adesão da população como parceira na prevenção de delitos” (SALES; ALENCAR; FEITOSA, 2009, p.289), facilitando também, a implementação de centros de mediação para resolução dos conflitos sociais “frutos da convivência de pessoas que têm vínculos afetivos e relações continuadas (familiares, vizinhos, amigos) e que, quando mal administrados, podem gerar atos de violência e crime” (SALES; ALENCAR; FEITOSA, 2009, p.289).

Este movimento⁴ representa uma ideia inovadora, tendo o policial no papel do mediador, e, embora também represente uma forma de mediação comunitária, atendendo inclusive aos propósitos de participação da comunidade na resolução de seus conflitos, da cultura da paz, inclusão social, empoderamento e cidadania, não será esta a abordagem deste trabalho.

Para a implementação deste policiamento comunitário⁵, mais especificadamente, no estado do Rio de Janeiro, o governo, inspirado na experiência da área de Segurança Pública em Medellín, na Colômbia, começou em 2008 a instalar nas comunidades carentes (favelas) que eram (e ainda são) dominadas pelo tráfico, as Unidades de Polícia Pacificadora - UPPs, que contribuíram para tentar acabar com o direito paralelo, inoficioso que existia (e ainda existe) e, conseqüentemente, com isso, o Estado trouxe para dentro destas comunidades, cidadania e serviços sociais que faltavam,

⁴ Sobre o tema verificar o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (Pronasci), criado pelo Governo Federal, que tem como objetivo o investimento neste novo formato da polícia: associação entre segurança e cidadania. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/pronasci/data/Pages/MJF4F53AB1PTBRNN.htm>>. Acesso em: 02 Mar. 2015.

⁵ Sobre o Programa de mediação de conflitos implantado nas UPPs no estado do Rio de Janeiro, remete-se o leitor à obra “Mediação de Conflitos nas UPPs: notícias de uma experiência”, de autoria de Barbara Musumeci Mourão com organização de Pedro Strozenberg. Neste livro, a autora apresenta o programa à pesquisa que teve como objetivo acompanhar o desenvolvimento das Unidades de Polícia Pacificador do Rio de Janeiro.

minimizando a violência, as desigualdades, trazendo, enfim, um sentimento de pertencimento, de cidadania⁶.

De toda sorte, esta hoje não é mais a realidade, em específico no estado do Rio de Janeiro, que diante da falta de recursos na manutenção e aparelhamento do projeto, acabou por permitir uma (re)condução das comunidades à realidade que viviam há 10 anos. Contudo, deve-se registrar que neste país de dimensões continentais, esta iniciativa apresentou resultados que por um período foram satisfatórios, ainda que tímidos e restritos. Mas, fato é que no Brasil ainda há, e em grande proporção, este poder paralelo nas comunidades carentes, tal qual vislumbrado por Boaventura Santos na década de 1970, em *Pasárgada*.

Assim, diante deste panorama encontrado nestas comunidades excluídas socialmente, a mediação comunitária é uma ponte para a efetivação dos direitos, pois possibilita o acesso à informação, à participação e à responsabilização do cidadão por suas escolhas e o compromisso com o local (comunidade). A mediação, neste contexto, faz a comunidade despertar para sua emancipação, pois tem a capacidade de:

devolver confiança às cidades e aos subúrbios, estudando-se a fundo sua realidade e potencialidades, e não as reduzir a bairros – ou a famílias – “problemáticos”, mas criar uma democracia urbana, pesquisar novas maneiras de os cidadãos tornarem-se cidadãos de fato, de responsabilizarem-se por sua cidade, por seu subúrbio, de criarem novos projetos para si. (SIX, 2001, p.171).

Neste sentido, percebe-se que a mediação comunitária é mais do que uma forma alternativa de acesso à justiça, é também, uma política pública que vem ganhando destaque e fomento do Ministério da Justiça e do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, haja vista a comprovação de sua eficiência na administração e resolução de conflitos. Sua importância decorre das mudanças ocorridas na sociedade e seu necessário desenvolvimento.

Entendem-se como políticas públicas diretrizes e princípios que norteiam o poder público com regras e procedimentos para regular as relações entre poder público e sociedade. São políticas explicitadas, sistematizadas em leis ou programas que irão orientar a utilização e aplicação dos recursos públicos. É uma política voltada

⁶ A Juíza Glaucia Falsarella Foley, coordenadora do Programa Justiça Comunitária do TJDF, analisando a ocupação realizada pelo Estado do Rio de Janeiro, no complexo do alemão, alertou para o fato de que somente a presença das UPPs nas comunidades cariocas, não é capaz de conseguir impor a pacificação social. É importante sim, que a polícia pacificadora esteja no local, mas a comunidade clama também por justiça. Neste sentido há a necessidade de implantação do Programa Justiça Comunitária, que permita a participação da comunidade na gestão de seus conflitos com autonomia e solidariedade. É a justiça, feita para, na e, sobretudo, pela comunidade. É a mediação comunitária, estruturada em um Programa pioneiro do Tribunal de Justiça do Distrito Federal. A juíza, afirma que o processo de pacificação inclui etapas de ocupação, policiamento, ação social e desenvolvimento local e que todas estas ações devem atuar em conjunto para sucesso do programa e consequentemente para promoção da justiça e paz nas comunidades. (Justiça comunitária – O artigo foi publicado no jornal “O Globo”, dia 11/10/2011, na editoria Opinião). Disponível em: <www://oglobo.globo.com/opinião/Justiça-comunitaria-2865591>. Acesso em: 22 maio 2015.

para todos, para que se alcancem objetivos que aprimorem a comunidade e que propiciem uma coesão social, atendendo às demandas sociais.

É na verdade uma forma de intervenção do Estado “nas relações sociais, estando sempre condicionada pelos interesses e expectativas dos integrantes de tais relações” (SPENGLER, 2012, p.229-230). Representa a busca por um objetivo que adeque os meios de forma razoável para produção de resultados positivos.

Considerando as características da mediação comunitária, verifica-se que esta cumpre seu papel como política pública, uma vez que representa um conjunto de programas de ação governamental permanente, que é implantado e analisado de forma a promover a realização dos direitos e objetivos sociais e jurídicos fundamentais para a sociedade.

Assim, ao estimular uma nova forma de buscar e fazer justiça, a mediação comunitária representa um marco de política pública, pois representa muito mais que uma alternativa para contribuir com o alívio da busca pela prestação jurisdicional via Judiciário. Espera-se da mediação comunitária uma forma de tratamento dos conflitos de forma mais adequada, mais eficaz, mais humana, que promova uma justiça preventiva, pautada na autogestão visando a garantia do exercício da cidadania, uma vez que realizada por mediadores comunitários, isto é, por aqueles que conhecem a realidade das partes.

Nas palavras de Souza (2013), este mediador tem como um de seus objetivos “trazer à tona as questões subjacentes ao conflito que influenciam na possibilidade de busca de uma solução.” E com isso, o que se pretende não é a simples obtenção de um acordo que venha a pôr fim no conflito que levou as partes até a mediação, e sim, uma forma de estabelecer um novo relacionamento, fazer com que estas passem a ter condições de sozinhas, encontrarem soluções que porventura possam surgir ao longo do relacionamento que as unem, responsabilizando-se pelo tratamento do conflito.

Neste contexto comunitário, se percebe claramente as muitas transformações que decorrem desta forma consensuada de se tratar as divergências locais, sendo o mediador, a pessoa responsável que fará nascer no outro (envolvido no conflito) a suspensão do seu ponto de vista para considerar não só o bem comum, mas também a sua responsabilidade com a comunidade em que vive, isto é, em outras palavras, cidadania.

Portanto, os parâmetros para se atuar nesta relação dialógica não serão determinados por um processo judicial, isto é, pela autoridade da lei, e sim pela ética da alteridade, olhando e percebendo o outro (neste caso a outra parte), tendo sempre os preceitos da fraternidade como referência, para que assim possam chegar a um consenso que atenda aos interesses de ambas as partes.

O mediador comunitário (terceiro imparcial) é um mediador cidadão, foi escolhido entre os moradores da comunidade, que não tem a missão de decidir e sim de auxiliar as partes na obtenção de uma solução consensual, fazendo com que estas enxerguem os obstáculos ao acordo e possam removê-los de forma consciente,

como verdadeira manifestação de sua vontade e de sua intenção de compor o litígio como alternativa ao embate.

Há, portanto, uma relação de confiança que “pode ser baseada num conhecimento prévio que as pessoas têm daquele sujeito, legitimando-o de forma a atuar na condição de um terceiro que poderá auxiliar na compreensão do conflito e restabelecer o diálogo”, conforme afirmado por Meirelles; Yacoub (2015, p.116).

Com isso, o mediador comunitário conseguirá levar aos demais moradores o sentimento de inclusão social, neste sentido, desenvolvem-se na comunidade, como afirmado por Sales (2004, p. 135), “conhecimentos, crenças, atitudes e comportamentos conducentes ao fortalecimento de uma cultura político-democrática e uma cultura de paz”. Esta situação é “essencial para que haja sintonia entre os anseios e as ações locais. É por meio do protagonismo dos agentes locais que a comunidade poderá formular e realizar a sua própria transformação” (FOLEY, 2010, 146).

Não obstante o mediador comunitário ser um integrante da própria comunidade e atuar voluntariamente por acreditar no seu papel de mediador, há a necessidade de sua capacitação para exercer este atuar, devendo, portanto, ser imparcial e mesmo tendo uma proximidade com as partes envolvidas no conflito (o que pode ocasionar certa parcialidade), deve ter o cuidado de forma a não permitir que esta característica venha a ser excessiva de forma a prejudicar a mediação. Nas palavras de Vedana (2003, p. 271):

Em regra, quando o mediador é escolhido a partir de membros da própria comunidade, nem sempre a sua posição é imparcial, contudo, sua atuação é considerada por todos como justa. Ocorre que, por estar inserido na rede social, o mediador tem um contato anterior com as partes, por relações de parentesco, de vizinhança ou de convívio social, Essas relações apesar de afetarem, em maior ou menor grau a parcialidade do mediador, são irrelevantes no âmbito comunitário, pois a própria comunidade reconhece o mediador como uma figura neutra. Isso ocorre de forma mais acentuada nos programas em que a própria comunidade escolhe o mediador ou legitima sua escolha.

Os mediadores comunitários são mediadores cidadãos e segundo as palavras de Six, representam aqueles que:

mesmo sendo técnicos, são sobretudo gente da rua, gente do ramo, aqueles que pensam seu lugar dentro de uma visão de conjunto, que recusam todos os corporativismos e querem organizar juntos, com todos, uma vida em comum. (SIX, 2001, p. 136).

Logo, pode-se afirmar que na mediação comunitária o conflito é resolvido “para, na e, sobretudo, pela comunidade”. E este é realmente o enfoque, pois

somente com esta nova forma de olhar o conflito é que a comunidade conseguirá se estruturar para promover a participação e a responsabilização do cidadão pelas suas escolhas, tendo um compromisso com o local onde residem e com isso fortalecer o desenvolvimento comunitário.

De acordo com Nató, Querejazu e Carbjal (2006, p.109):

o âmbito comunitário é, em si, um espaço de grande riqueza por sua aptidão em difundir e aplicar os métodos pacíficos de gestão de conflitos ou tramitação das diferenças. A mediação, como instrumento apto a este propósito, brinda os protagonistas – aqueles que compartilham o espaço comunitário – a oportunidade de exercer uma ação coletiva na qual eles mesmos são os que facilitam a solução dos problemas que se apresentam em suas pequenas comunidades. Neste sentido, o desenvolvimento destes processos – assim como a transferência de ferramentas e técnicas específicas de mediação aos integrantes das comunidades – constitui um valioso aporte e um avanço concreto relativo à nossa maturidade como sociedade e colabora efetivamente em prol de um ideal de uma vida comunitária satisfatória.

O atuar deste mediador comunitário tem como objetivo ouvir as partes, para fazer aflorar os reais motivos do conflito e com isso ajudá-las a encontrarem a solução para os problemas oriundos das divergências de posições, facilitando o diálogo, não significando que interferirá no litígio, muito menos que irá atuar na *busca de um acordo a todo custo*⁷, é neste sentido que se pode pensar no empoderamento, como sendo um processo que propicia autoconhecimento e reconstrução das pessoas, através do conflito.

Com a mediação comunitária, os indivíduos aprendem a “valorizar o bem comum em detrimento do bem privado”, e com esta percepção passam a ter ciência do seu “poder de decisão e interesse pelo bem estar social” (SALES, 2004, p. 137) e, ao perceberem que a solução do conflito, além de ser satisfatória para todos aqueles envolvidos, também é importante para todos aqueles presentes no contexto do conflito, a cidadania surge como consequência de todo este processo.

Logo, o que se percebe é que a mediação realizada desta forma representa a emancipação da comunidade. E, uma comunidade emancipada é, portanto, detentora da capacidade de dialogar com o poder público e com a própria comunidade, na busca de soluções para os problemas “a partir de relações de organização e de solidariedade, minimizando a reiteração das diversas formas de violência e de danos” (GUSTIN, 2005, p. 199).

Neste sentido, evidencia-se na mediação comunitária esta possibilidade de transformação da realidade social, que acarreta no empoderamento da comunidade, isto

⁷ Cabe uma referência no sentido de ainda que não se consiga um consenso, o empoderamento é observado porque a transformação está no processo e não no resultado. (FOLEY, 2010, p. 111)

é, na possibilidade de as partes se fortalecerem, de terem consciência de sua importância e da sua capacidade para administrar/resolver o conflito, bem como de fazer com que a parte passe a *olhar o outro* e com isso se sinta responsável também pela outra parte.

4. Conclusão

Com este breve estudo, foi demonstrado que a mediação comunitária objetiva não só a solução de conflitos, mas também a utilização do diálogo como forma de compreensão, prevenção de conflitos, inclusão social e a paz social.

O diálogo transformador promovido pela mediação permite a prevalência da cooperação e da integração na relação, de forma a permitir que as partes sejam ouvidas, expressem seus sentimentos, tenham ações múltiplas e em conjunto, na busca de uma resolução que venha a ser satisfatória para todos.

Assim, há uma mudança na forma tradicional de enxergar o mundo, não há a busca de um culpado e sim de responsabilidades. Não há verificação de existência de uma verdade absoluta e universal, nem da figura do ganhador e do perdedor, as partes promovem suas mudanças sobre suas convicções e assim encontram razões para seus atos, orientando suas ações a fim de encontrar uma forma de reconstruir suas relações, sendo a mediação comunitária o instrumento que se apresenta como o adequado para obtenção destes resultados, principalmente porque ainda permite a prevenção dos conflitos, na medida em que as partes se tornam responsáveis por suas decisões.

Neste contexto, com a pacificação imediata dos conflitos de várias ordens e o atuar no momento correto, haverá a paz social na comunidade e ainda como consequência de todo este processo, aqueles cidadãos socialmente excluídos, passam a ter o conhecimento dos seus direitos e deveres no contexto do Estado Democrático de Direito.

Portanto, percebe-se que a mediação comunitária favorece uma transformação da realidade social, possibilitando a construção de espaços democráticos, contribuindo para o desenvolvimento nestas comunidades excluídas, a efetivação de direitos e princípios constitucionais que ficam à margem, sufocados, pela ausência do Poder Público.

Referências

BRASIL. Ministério da Justiça. *O que é o pronasci*. In: <<http://www.mj.gov.br/pronasci/data/Pages/MJF4F53AB1PTBRNN.htm>>. Disponível em: 02 mar. 2015.

BRASIL. <<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2015/04/alemao-sera-reocupado-anuncia-governador-do-rj.html>>. Disponível em: 05 abr. 2015.

BRASIL. <www://oglobo.globo.com/opinião/Justiça-comunitaria-2865591>. Disponível em: 24 fev. 2015.

BRASIL. <<http://oglobo.globo.com/rio/policiamento-foi-reforcado-nos-complexos-da-penha-do-alemao-apos-disparos-antes-de-corrida-8502404>>. Disponível em: 26 maio 2015.

CRESPO, Mariana Hernandez. Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez. *Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*. 2013, p. 48. In: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10361/Tribunal%20Multiportas.pdf?sequence=1>>. Disponível em: 17 mar. 2015.

FOLEY, Gláucia Falsarella. *Justiça comunitária: por uma justiça da emancipação*. Belo Horizonte: Fórum, 2010.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. *Revista da Faculdade de Direito*. Belo Horizonte, nº 47, p. 181-216, jul.-dez., 2005. In: <<http://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/227>>. Disponível em: 01 maio 2016.

MEIRELLES, Delton Ricardo Soares; YACOUB, Giselle Picorelli Marques. Mediadores. In: DURVAL, Hale; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. *O marco legal da mediação no Brasil: comentários à lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. São Paulo: Atlas, 2016.

MOURÃO, Barbara Musumeci. *Mediação de conflitos nas UPPs: notícia de uma experiência*. Rio de Janeiro: CESeC, 2016.

NATÓ, Alejandro Marcelo; QUEREJAZU, Maria Gabriela Rodriguez; CARBAJAL, Liliana Maria. *Mediación comunitária: conflictos en el escenario social urbano*. Buenos Aires: Editorial Universidad, 2006.

SALES, Lilia Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SALES, Lilia Maia de Moraes; ALENCAR, Emanuela Cardoso O de; FEITOSA, Gustavo Raposo. *Mediação de conflitos sociais, polícia comunitária e segurança pública*. Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos. 2010, vol.30, nº 58, p. 281-296, jul. 2009. In: <<http://journal.ufsc.br/index/Sequencia/artivle/view/14884>>. Disponível em: 17 mar. 2015.

SALES, Lilia Maia de Moraes; FERREIRA, Plauto Roberto Lima; NUNES, Andrine Oliveira. *Segurança pública, mediação de conflitos e polícia comunitária: uma interface*. *Novos Estudos Jurídicos*, [S.l.], vol. 14, nº 3, p. 62-83, dez. 2009. ISSN 2175-0491. In: <<http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/1932>>. Disponível em: 19 fev. 2015.

SANTOS, Boaventura de Souza; MARQUES, Maria Manuel Leitão; PEDROSO, João; FERREIRA, Pedro Lopes. Os tribunais nas sociedades contemporâneas (*). *Revista brasileira de Ciências Sociais*, vol.11, nº 30. São Paulo, fev. 1996, In: <http://www.anpocs.org.br/porta/publicacoes/rbcs_00_30/rbcs30_07.htm>. Disponível em: 19. fev. 2016.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *O discurso e o poder; ensaio sobre a sociologia da retórica jurídica*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

_____. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. São Paulo: Cortez, 2005.

SIX, Jean François. *Dinâmica da mediação*. Tradução de Giselle Groeninga de Almeida, Águida Arruda Barbosa e Eliana Riberti Nazareth. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SOUZA, Luciane Moessa de Souza. Mediação de Conflitos e o novo Código de Processo Civil. In: SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antonio (Org.) *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação*, [recurso eletrônico]. Curitiba: Multideia, 2013. In: <www.unijui.edu.br.>. Disponível em: 20 mar. 2015.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Fundamentos políticos da mediação comunitária*. Ijuí: Unijuí, 2012.

_____. *A mediação comunitária como meio de tratamento de conflitos*. Pensar. Fortaleza, vol. 14, nº 2 p. 271-285, jul./dez.2009.

VEDANA, Vilson Marcelo Malchow. O perfil da mediação comunitária: acesso à justiça e empoderamento da comunidade. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Estudos em arbitragem, mediação e negociação* [recurso eletrônico]. Vol. 2. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003, p. 271. In: < http://vsites.unb.br/fd/gt/Volume2.pdf >. Disponível em: 20 mar. 2015.

WOLKMER, Antônio Carlos. *Pluralismo Jurídico*. 2ª ed. São Paulo: Alfa Omega, 2001.