

## MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO SOCIAL NO TRATAMENTO DE CONFLITOS

*Taise Rabelo Dutra Trentin<sup>1</sup>*

*Viviane TeixeiraDotto Coitinho<sup>2</sup>*

*Aline Casagrande<sup>3</sup>*

**RESUMO:** O presente artigo tem como escopo analisar as questões envolvendo a falta de diálogo entre as pessoas e como este tem sido prejudicial em suas vidas, de modo a cada vez mais afastá-las uma das outras, fortalecendo o pensamento individualista. É nesse sentido, que surge a mediação comunitária como uma política pública de inclusão social, no intuito de resolver as lides, objetivando fomentar uma efetiva prática cidadã e democrática, contribuindo para um melhor entendimento de respeito entre os envolvidos, assim como para um tratamento adequado das controvérsias no âmbito da comunidade. Ainda, importante referir que o trabalho foi realizado mediante pesquisa bibliográfica.

**Palavras-chave:** Mediação comunitária. Inclusão Social. Política Pública.

**ABSTRACT:** The present article has the objective to analyze the issues surrounding the lack of dialogue between people and how this has been detrimental to their lives, to increasingly alienate them from one another, strengthening individualist thinking. In this sense, it appears the community mediation as a public policy of social inclusion, in order to solve the chores, aiming to foster effective practice democratic and citizen, contributing to a better understanding of respect among stakeholders, as well as appropriate treatment of disputes in the community. Also important to note that the study was performed by literature search.

**keywords:** Community Mediation. Social inclusion. Public Policy.

---

<sup>1</sup>Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul -UNISC, Pós-graduada em direito empresarial pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS, Pós-graduada em Direito e Processo do Trabalho pela Universidade Anhanguera – UNIDERP, Advogada e Professora. Integrante do Grupo de Pesquisa: Direito, Cidadania e Políticas Públicas, coordenado pela Prof<sup>a</sup>. Pós Dr<sup>a</sup>. Marli Marlene Moraes da Costa, vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Direito, Mestrado e Doutorado da UNISC, e certificado pelo CNPQ. Endereço eletrônico: [taise@dutratrentin.adv.br](mailto:taise@dutratrentin.adv.br).

<sup>2</sup>Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul -UNISC, Pós-graduada em direito processual civil pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS. Professora na Faculdade de Direito de Santa Maria - Fadisma e Faculdade Palotina – Fapas. Integrante do Grupo de Pesquisa: Direito, Cidadania e Políticas Públicas, coordenado pela Prof<sup>a</sup>. Pós Dr<sup>a</sup>. Marli Marlene Moraes da Costa, vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Direito, Mestrado e Doutorado da UNISC, e certificado pelo CNPQ. Endereço eletrônico: [vividotto@bol.com.br](mailto:vividotto@bol.com.br)

<sup>3</sup>Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, Pós-graduada em Direito Civil pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Advogada e Professora da Faculdade Palotina – FAPAS, em Santa Maria. E-mail: [casagrande.aline@gmail.com](mailto:casagrande.aline@gmail.com).

## INTRODUÇÃO

Diante da ineficiência da atuação do Poder Judiciário em atender todas as demandas e conseqüente multiplicação dos litígios, percebe-se a necessidade de refletir e discutir a importância de políticas públicas de acesso à justiça, mais especificadamente a mediação comunitária, por se tratar objeto desse estudo, a qual vem se apresentando como uma forma mais cidadã e democrática de participação dos envolvidos na solução de seus conflitos, dentro da própria comunidade. Esse meio alternativo vem a proporcionar o diálogo entre os mediados, de modo a não bater inicialmente nas Portas do Judiciário, podendo resolver através de um terceiro seus próprios conflitos.

### **1. Mediação de conflitos: aspectos conceituais e gerais**

Atualmente, a mediação tem se mostrado como a melhor forma de se tratar um conflito, uma vez que nela as próprias partes envolvidas refletem e, de uma maneira colaborativa chegam a solução do litígio. Talvez não exista instituto melhor do que o da mediação, principalmente quando às partes mantém algum vínculo de trato sucessivo, pelo qual de uma forma ou de outra elas ainda terão que conviver juntas. Neste caso, a construção de uma pacificação do conflito através da mediação, resolve não só o litígio instaurado entre as partes, mas alicerça o vínculo de união existente entre elas.

Esse vínculo deixado pela mediação talvez não fosse possível se a resolução do conflito se desse através do Poder Judiciário, uma vez que a sentença proferida faz nascer um perdedor, que poderá ter seu ódio ainda mais alimentado em desfavor de seu oponente.

Mencionada disparidade existente entre o processo e a mediação, é vista principalmente no fato de que o processo trabalha com a lógica de ganhador/perdedor e, além disso, seu rito tem por objetivo investigar a verdade real dos fatos, enquanto que a mediação pretende restabelecer a comunicação entre os conflitantes, trabalhando com outra lógica, ou seja, a de ganhador/ganhador (SPENGLER, 2010, p.344).

Por essa razão, Warat (1998, p.5) aduz que “a mediação pode ser considerada como a forma ecológica de resolução dos conflitos sociais e jurídicos na

qual o intuito de satisfação do desejo substitui a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal”.

O destaque fundamental da mediação é que muito embora exista a participação de um terceiro, este não interfere na construção de um acordo, funcionando apenas como um conselheiro totalmente imparcial. Com o auxílio deste mediador, os envolvidos buscarão compreender as fraquezas e fortalezas de seu problema, a fim de tratar seu conflito de forma satisfatória (MORAES e SPENGLER, 2008, p.134).

Para Bolzan e Spengler (2008), a mediação oferece inúmeras vantagens, citando, por exemplo, a voluntariedade e privacidade pela qual se conduz esse processo, o que tranquiliza as partes, especialmente quando se envolve questões íntimas de cada um. Também é possível a divisão dos custos e honorários, que geralmente são menores do que os do processo através do Judiciário, sem contar a enorme diferença de burocracia entre os dois sistemas.

Visando o fomento do instituto da mediação, idealizou-se o Projeto de Lei nº. 4.827/1998, como política pública voltada à resolução dos conflitos no âmbito judicial e extrajudicial. Referido projeto, de autoria da Deputada Zulaiê Cobra, contou inicialmente com 7 artigos passando posteriormente através do substitutivo PLC nº. 94/2002 a contar com 47 artigos.

Inicialmente o referido Projeto de Lei apresenta a mediação prévia e a incidental, distinguindo-se pelo momento da instauração do processo de mediação, ou seja, a primeira realiza-se anterior à instauração de demanda perante o Judiciário, enquanto a mediação incidental ocorre no curso do processo judicial (SPENGLER, 2010, p.219-220).

Pode-se dizer que o aspecto mais polêmico do projeto trata exatamente da mediação incidental, pois traz a obrigatoriedade da realização desse procedimento em todos os processos de conhecimento excetuando apenas o que elenca nos incisos do artigo 34.

Naturalmente a mediação traz vantagens incontestes, porém, não se pode divergir que torná-la compulsória é ir contra a um método que detém claramente a forma consensual como objeto principal inserida em seu escopo.

Para Pantoja (2008, p.196), o fato da mediação não ser recomendada, e sim imposta, contraria os próprios fundamentos deste mecanismo de solução de conflitos, que é derivado do consenso e não do *imperium* estatal, permanecendo o projeto fiel à cultura estatizante.

No entanto, salvo algumas críticas em relação ao projeto, entende-se que a mediação é a mais aconselhada e justa em relação aos demais institutos apresentados anteriormente. Quando cada parte envolvida aprende a solucionar seu próprio conflito através da mediação, contribui com seu grão de areia para melhorar o oxigênio humano do qual nos nutrimos (LINCK, 1997, p.140-142).

A natureza das relações humanas sempre foi baseada no conflito, não é de hoje que o ser humano almeja a dominação sobre seu semelhante muitas vezes utilizando-se da força para o alcance do poder. Entretanto, também não é de hoje que esses mesmos conflitos são sempre pacificados através do diálogo, muitas vezes sem qualquer intervenção de um terceiro, o que faz com que realmente seja alcançada a paz pela plenitude da vontade de cada um dos conflitantes.

Desse modo, quando ocorre o desequilíbrio de ideias entre as pessoas e o conflito surge, o ideal é que elas mesmas resolvam esses conflitos baseado em uma atitude de reflexão para angariar preceitos de compreensão, respeito ao próximo, confiança mútua, de modo que as mesmas partes envolvidas cheguem a conclusão de um consenso de forma colaborativa.

Na opinião de Gorczewski (2007, p.80) essa mútua colaboração para o alcance da solução do conflito, deve estar presente especialmente se estas pessoas convivem juntas, pois no futuro se apoiarão uma na outra. Ainda para o referido autor, quando esta situação ocorre, a melhor solução está na mediação, que é um procedimento no qual um terceiro, neutro, que não tem poder sobre as partes, sem indicar qual deve ser o resultado, de maneira informal, facilita e ajuda a que as próprias partes encontrem sua solução, resolvendo seu conflito de forma aceitável.

Com base nessa premissa, reforça-se que a mediação é o método mais indicado principalmente nas questões que envolvam o tratamento de relações continuadas entre os conflitantes, uma vez que, se faz necessário estar presente a vontade de compor em virtude da convivência existente entre as partes, relacionamento este que não se dissipará para o futuro.

Portanto, diferentemente do que poderia trazer uma sentença judicial, a mediação traz em seu âmago a solução dada pelos próprios envolvidos, não havendo dessa forma vencido e vencedor, mas sim, vencedor e vencedor, sendo esta a base fundamental do sucesso para um ponto final ao litígio.

Oliveira Júnior, recorda que a mediação é uma solução não adversarial que possui como característica a voluntariedade, a rapidez, a economia, a informalidade, a autodeterminação e uma visão do futuro. Ainda o mesmo autor, cita como exemplo a quebra de uma vidraça de um vizinho por outro. Ao direito tradicional o que importa é indenizar o prejudicado, sem preocupar-se com os reais motivos e muito menos em resolver o problema ou se ficará ódio entre os envolvidos, enquanto que na mediação, o mediador, ante este ódio, reconhecerá dos pensamentos e das imagens que, consciente ou inconsciente, articulam esses sentimentos de raiva e agressividade, em um processo que deveria conduzir a substituição deles, ou seja, tratar-se-ia do restabelecimento de uma semiótica do diálogo, da linguagem como via de entendimento (OLIVEIRA JUNIOR, 1998, p.212).

O monopólio jurisdicional do Estado, “conquista histórica de garantia da imparcialidade, independência para o alcance da segurança jurídica e manutenção do Estado de direito” (BACELLAR, 1999, p.125) já não é suficiente para solucionar com celeridade e eficiência o volume de ações que afloram diariamente. Isto porque, o Estado-Juiz está incapacitado estruturalmente para acompanhar o crescimento populacional e a conseqüente multiplicação de litígios. Dessa maneira, concomitantemente ao monopólio jurisdicional, é necessário o incentivo aos meios extrajudiciais de resolução de conflitos<sup>4</sup>, no qual se insere a mediação.

O Poder Judiciário, com sua estrutura atual, trata apenas superficialmente de conflituosidade social, dirimindo controvérsias, mas nem sempre resolvendo o conflito (BACELLAR, 1999, p.125). Portanto, é dever do Estado propor políticas públicas para que se possam criar instrumentos que venham a satisfazer o anseio da sociedade que procura por uma justiça mais célere e eficaz. (TRENTIN e SPENGLER, 2012).

A mediação tem como objetivo restaurar a comunicação entre as partes, a fim de que estas percebam por si mesmas qual é a melhor solução para ambas. Desse modo, trata-se de um procedimento que ao mesmo tempo em que resolve o

litígio, restaura o relacionamento entre as partes e, principalmente, as educa para a resolução autônoma de seus litígios, sendo bastante democrático e fortalecedor da cidadania (SOUZA, 2009, p.67).

Nesse sentido surge como exemplo a aplicação destas reflexões a questão da mediação, como forma de aplicação e garantia da cidadania através da busca alternativa da resolução de conflitos.

Desse modo, é necessário mais do que reconhecer e admitir a mediação como forma concreta de tratamento efetivo de conflitos, pois é importante efetivar a dignidade de tais relações e a utilização de um meio alternativo e conciliatório como é a mediação que pretende a efetivar tal entendimento e garantir a paz social para os conflitos.

Nesse sentido, GOZÁINI(1995, p.71) entende que:

Mediar es interceder o rogar por alguien; también significa interponerse entre dos o más que riñen, procurando reconciliarlos y unirlos em amistad. Esta base superficial tomada de um dato etimológico nos permite ingresar em el modismo prometido por el instituto de la mediación. Em efecto, ya observamos de qué manera la figura se aproxima a la conciliación, y la causa por la cual se suelen confundir ambos sistemas de resolución de disputas.

A mediação é uma das melhores fórmulas de superar o imaginário do normativismo jurídico, pois suas práticas educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a tomar decisões sem a intervenção de terceiros, e sim, com a ajuda deste, o mediador (SPENGLER, 2013).

Segundo Warat (1998,p.9), o mediador tem como função tentar recolocar o conflito no terreno das pulsões de vida. O mediador tem que retirar o conflito do espaço negro das pulsões destrutivas (um território do qual não escapa o Direito, suas normas e procedimentos de coerção e vingança). O mediador tem que tentar erotizar o conflito inscrevendo o amor entre as pulsões destrutivas e no conflito; o amor no meio do poder.

Acredita-se que a justiça verdadeira somente é alcançada:

quando os casos se solucionam mediante consenso que resolva não só a parte do problema em discussão, mas também todas as questões que envolvam o relacionamento entre os interessados. Com a implementação de um “modelo mediacional” de resolução dos conflitos, o Estado estará mais próximo da conquista da pacificação social e da harmonia entre as pessoas (BACELLAR,1999, p.130).

Segundo Almeida (1996), ao mencionar sobre as características do mediador, refere que:

La imparcialidad del mediador es una de las características del proceso de mediación (...) para que su rol sea realmente eficaz, el mediador debe adoptar una posición equidistante entre los mediados, de manera que pueda atender, comprender y guiar los intereses y necesidades de todas las partes por igual. Suproceder frente a ellas debe reflejarse en equidad, para lo cual es menester alejarse de todo prejuicio o prevención en pro o en contra de personas o circunstancias, y aislarse de apasionamientos o sentimientos de interés personal, respecto de las cuestiones tratadas.

Além do mais, a mediação consiste em um procedimento não adversarial, em que um terceiro, competente, capacitado, diligente, imparcial, denominado mediador, auxilia as partes a entenderem seus reais problemas. Note-se que o mediador nada decide, apenas estimula e viabiliza a comunicação entre os mediados na busca por melhores e mais criativas soluções, de modo a facilitar a celebração de um acordo mutuamente satisfatório (SALES, 2005, p.162).

Entre os benefícios da mediação, pode-se comparar com os demais meios de tratamento de conflito, a celeridade, a efetividade, redução de custo financeiro, igualdade de participação no processo de decisão, prevenção na formação e resolução de conflitos, entre outras vantagens.

Os acordos realizados através da mediação são evidentemente mais efetivos do que se compararmos com uma sentença advinda de um processo judicial. Isso se dá pelo fato de que neste meio alternativo o envolvimento das partes expressa à vontade por eles acordada sem a interferência de um terceiro, ou seja, não há a intervenção do Estado dizendo o Direito, que conseqüentemente traduz em um vencedor e um derrotado.

Logo, a construção livre do que cada um deseja para apaziguar o conflito, é a maior garantia de que a resolução buscada é satisfativa, pois do contrário, não haveria motivos para haver o consenso indesejado.

A ação comunicativa se dá a partir da prática do consenso, gerando compromissos, numa estrutura social complexa na qual a coerção, caracterizada pela possibilidade de sanção, já não serve mais como elemento condutor do agir social em relações conflituosas. Nestes termos, não obstante, a importância do

direito enquanto elemento de promoção/manutenção da paz social, o consenso e a inclusão social surgem como alternativas no tratamento de controvérsias (SPENGLER, 2010, p.359).

A mediação introduz a cultura do diálogo, ressaltando a importância da comunicação, principalmente no que se refere aos conflitos familiares que transparecem sentimentos como hostilidade, vingança, depressão, ansiedade, arrependimento, dificultando esclarecer qualquer mal entendido entre as partes (SALES e VASCONCELOS, 2005, p.167).

Ainda, analisa-se a mediação como forma de recuperar a sensibilidade e atingir a simplicidade do conflito. Por isso Warat (2004) afirma “que a mediação aponta a sensibilidade, com a ajuda do mediador, procura que as partes deixem de sentir o conflito a partir de seus egos, tentando com que as partes sintam o conflito tendo como base os sentimentos”.

Com suas colocações sempre bem postas, discorre Warat (2004):

A mediação é:  
A inscrição do amor no conflito  
Uma forma de realização da autonomia  
Uma possibilidade de crescimento interior através dos conflitos  
Um modo de transformação dos conflitos a partir das próprias identidades  
Uma prática dos conflitos sustentada pela compaixão e pela sensibilidade  
Um paradigma cultural e um paradigma específico do Direito  
Um modo particular de terapia  
Uma nova visão da cidadania, dos direitos humanos e da democracia.

A mediação pode ser vista como a melhor forma de realização da autonomia, da cidadania, da democracia e dos direitos humanos, constituindo as práticas sociais de mediação em um mecanismo de exercício da cidadania, na medida em que educam e auxiliam as partes envolvidas no conflito a tomarem decisões, sem a interferência de terceiros que deliberem por elas (COLARES, 2005, p.101).

## **2. A mediação comunitária como política pública de inclusão social**

No âmbito comunitário, segundo entende Cavalcante e Carvalho (2014), em especial, o procedimento de mediação de conflitos promove uma maior responsabilidade e participação da comunidade na solução dos seus conflitos, o que contribui favoravelmente para a preservação das relações, a satisfação dos



interesses de todas as partes e a economia de custos de tempo e dinheiro na solução do conflito. É dada maior relevância à necessidade de tornar os cidadãos conscientes do seu poder para resolverem os seus conflitos através do diálogo produtivo, construindo pontes que edificam relações cooperativas entre os membros da comunidade, abrindo novos caminhos para uma positiva transformação sociocultural.

Os mesmos autores acima referidos mencionam que a mediação comunitária realiza-se nos bairros, com o intuito de propiciar à comunidade a conscientização de seus direitos e deveres, além da resolução e prevenção de conflitos em busca da paz social. Essa mediação permite a criação de maiores laços entre os envolvidos, incentivando a participação ativa dos membros daquela comunidade na vida social, ensinando-os a pensarem coletivamente e não mais individualmente.

A mediação nas comunidades traduz o exercício de cidadania e de democracia, pois permite que os cidadãos, até então socialmente excluídos, resolvam por si mesmos seus conflitos com o auxílio de um mediador. Os mediadores comunitários, auxiliam na solução das controvérsias existentes dentro da própria comunidade, o que, por consequência, possibilita a inclusão, a participação e a responsabilização do cidadão por suas escolhas. Os mediadores são os próprios membros da comunidade, capacitados a realizar a mediação, dedicando parte do seu tempo, de forma gratuita, para resolver os interesses da comunidade, trazendo a esses mediados conhecimentos, valores e comportamentos de fortaleçam uma cultura de paz e em benefício de todos os envolvidos.

Os mediadores comunitários são enfim, “cidadãos entre os cidadãos”, visto que são oriundos da própria comunidade e por ela laboram arduamente na busca de pessoas que estão em uma situação de conflito, com o propósito de auxiliar no restabelecimento do diálogo e no tratamento da lide, haja vista que “ser mediador cidadão é uma arte que, como todas as artes, não termina jamais de refinar-se” (SPENGLER, 2012, p.237).

Um dos benefícios da mediação comunitária é a prevenção da violência, uma vez que a solução das controvérsias é obtida, de uma forma célere, pelas partes envolvidas e não imposta por um terceiro que, na maioria das vezes,

desconhece a realidade de vida dos mediados. Na mediação não há perdedores, pois todos se sentem satisfeitos com a resolução encontrada para o problema.

A professora Sales (2003, p. 135), a respeito dos objetivos da mediação comunitária, relata:

A mediação comunitária possui como objetivo desenvolver entre a população valores, conhecimentos, crenças, atitudes e comportamentos conducentes ao fortalecimento de uma cultura político-democrática e uma cultura de paz. Busca ainda enfatizar a relação entre os valores e as práticas democráticas e a convivência pacífica e contribuir para um melhor entendimento de respeito e tolerância e para um tratamento adequado daqueles problemas que, no âmbito da comunidade, perturbam a paz.

Ademais, percebe-se que a mediação comunitária vem a contribuir fortemente ao Poder Judiciário, tornando-se uma aliada e auxiliando-o a resolver os litígios, sem ter que levar tudo as vias judiciais. É importante que se leve ao conhecimento de todos a informação quanto a este instituto, proporcionando aos conflitantes soluções mais rápidas e eficazes, as quais surgem partir das relações familiares, de vizinhança, consumidor, entre outras.

A contribuição da mediação, enquanto meio democrático, participativo e inclusivo na resolução de conflitos, para a cidadania e para a dignidade humana implica em relacionar as características de sua prática (inclusão social, valorização do ser humano, empatia) e os seus efeitos (conscientização dos direitos e deveres, prevenção à má administração dos conflitos, pacificação social)(Cavalcante e Carvalho, 2014).

A mediação comunitária surge como uma fomentadora do respeito, participação e cultura de paz. Nas palavras de Gomes:

Tudo isso se daria mediante técnicas e procedimentos operativos informais (desinstitucionalizados), em favor de uma Justiça que pretende resolver o conflito, dar satisfação à vítima e à comunidade, pacificar as relações sociais interpessoais e gerais danificadas pelo delito e melhorar o clima social: sem vencedores nem vencidos, sem humilhar nem submeter o infrator às “iras da lei”, nem apelar à “força vitoriosa do Direito”. (GOMES, 2011, p.3)

Consoante o entendimento das autoras Sales e Moreira (2008, p.363):

A efetividade da cidadania e a participação democrática do poder não de ocorrer, não só mediante a eleição livre dos representantes do povo, mas também através da disponibilização dos meios e oportunidade para a participação popular.

Ainda, a mediação comunitária reinsere nos indivíduos sua identidade de atores e partícipes da sociedade, uma vez que o caráter democrático da mediação oportuniza ao cidadão a reflexão e a decisão com o(s) outro(s) envolvido(s) sobre a questão em conflito. Nesse contexto, aduz Rafael Mendonça

A Mediação de Conflitos apresenta um valor democrático intrínseco. (...) Não há nada mais democrático do que decidir por si. Novamente, essa emancipação democrática guarda fortes relações com cidadania da proposta transmoderna. Dessa forma a concepção transformadora do conflito existente na Mediação (...) é também uma forma de realização da democracia, da cidadania (...) (2006, p.117).

Nesse sentido, a mediação comunitária contribui para a questão do fomento à cidadania e participação, por constituir-se em procedimento que tem como um dos requisitos fundamentais a participação ativa das pessoas na construção das alternativas e decisão da melhor solução do conflito. Baseada na autonomia e partindo da premissa de que elas são capazes de realizar uma comunicação eficaz, baseada no diálogo, a mediação incentiva o reconhecimento, pelo próprio mediado, de suas potencialidades e de seu papel de cidadão, não aquele identificado como integrante do povo “destinatário” das ações e prestações do Estado (MULLER, 2003, p. 75-77), mas do “povo enquanto ator político” e apto a tomar parte nos debates relativos aos assuntos que digam respeito não somente a ele, mas à comunidade a que pertence (LIMA, BERCOVICI, 2005, p. 17).

Folger e Bush (1999, p. 71-72), referem a importância da mediação transformativa, mencionando que as marcas registradas de um profissional transformador, argumentam que as primeiras tentativas no campo da mediação comunitária pressupunham que esta pudesse produzir um impacto positivo nas condições de vida dos centros urbanos, reduzindo o nível de conflitos interpessoais e entre grupos, não só porque a mediação permite o desenvolvimento do protagonismo, ou seja, “fortalecer a capacidade de as pessoas analisarem situações e tomarem decisões efetivas por si mesmas”, mas também porque pode “humanizar as pessoas em relação às outras, ajudá-las a transcenderem seus pressupostos e perceberem uns aos outros como pessoas reais, com preocupações e necessidades; mesmo em face de um desacordo (a mediação) pode evocar reconhecimento”.

É importante que se observe que a mediação comunitária propicia as pessoas que convivem em comunidades, a desenvolverem através do diálogo,

soluções para as suas controvérsias. Para tanto, é necessário que se desenvolva confiança às cidades, analisando e estudando sua realidade, suas necessidades e suas potencialidades, permitindo que seus próprios cidadãos voltem seus pensamentos para sua cidade, de modo a responsabilizarem-se por ela, possibilitando o acesso participativo à resolução de conflitos por maior parte da população de baixa renda.

Ainda, segundo SPENGLER (2012), a mediação comunitária como política pública cumpre com seu objetivo que é tratar de maneira eficaz os conflitos sociais pelos membros da própria comunidade, uma vez que ao resolver de forma autônoma e dialogada a lide as partes se responsabilizam pelo acordo realizado, o que gera nelas o sentimento de empoderamento pela decisão tomada e, por consequência, tal decisão será efetivamente cumprida e não retornará ao Poder Judiciário como um novo conflito, ou seja, ele será extinto definitivamente. Enfim, a mediação comunitária como política pública é uma alternativa que visa não apenas ser um meio diferenciado de acesso à Justiça que objetiva desafogar os escaninhos dos fóruns que se encontram abarrotados de processos judiciais, mas também é uma maneira consensuada e eficaz de tratar os conflitos, haja vista que realizada por mediadores comunitários, membros da comunidade, que conhecem a realidade social e o contexto, seja espacial ou temporal, em que o conflito surgiu e está inserido.

## **CONCLUSÃO**

O presente trabalho objetivou analisar a mediação comunitária como política pública de inclusão social no tratamento de conflitos, uma vez que o Poder Judiciário não está mais conseguindo abarcar todas as demandas, que a ele chega.

Diante da atual situação conflituosa em que se encontra o Poder Judiciário, a sociedade precisa-se de instrumentos mais eficazes de administração dos litígios, que possam garantir a todos o direito a ter direitos, o direito de decidir seus problemas. Assim, encontra-se na prática da mediação comunitária propiciar uma justiça mais humana, mais próxima da realidade da comunidade, atuando como ferramenta para exercício de uma efetiva democracia.

A mediação comunitária também apresenta-se como uma política pública de inclusão social, voltadas a concretização e ao fortalecimento dos métodos

alternativos para resolução de conflitos, sendo a maneira mais inteligente de solucionar definitivamente a questão litigiosa, não levando questões mais simples ao Poder Judiciário.

Logo, a mediação auxilia os indivíduos a encontrar nas diferenças os interesses em comum, entendendo o conflito como algo necessário para o reconhecimento dessas diferenças e para o encontro de novos caminhos que viabilizem uma boa administração das controvérsias (SALES, 2013).

A mediação comunitária de conflitos, portanto, representa um instrumento democrático de acesso à justiça, visando à efetivação do exercício da cidadania, através da prevenção e solução de seus conflitos, da orientação e da conscientização de seus direitos e deveres.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Mario de; ALMEIDA, María Alba Aiello de. **La experiencia de la mediación**. Buenos Aires: 1996.

BACELLAR, Roberto Portugal. A Mediação no Contexto dos Modelos Consensuais de Resolução de Conflitos. In: **Revista de Processo**. São Paulo, n. 95, jul.-set. 1999.

BENJAMIN, Antonio Herman. **A insurreição da Aldeia Global Contra o Processo Civil Clássico**: Apontamentos sobre a opressão e libertação judiciais do meio ambiente e do consumidor. Disponível em: <<http://bdjur.stj.gov.br/dspace/handle/2011/8688>>. Acesso em: 13 fev. 2013.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp 761.262/PR, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 17.04.2008, DJ 30.04.2008 p. 1. Disponível em: <[http://www.stj.gov.br/SCON/pesquisar.jsp?newsession=yes&tipo\\_visualizacao=RESUMO&b=ACOR&livre=razoavel%20duraçao%20do%20processo](http://www.stj.gov.br/SCON/pesquisar.jsp?newsession=yes&tipo_visualizacao=RESUMO&b=ACOR&livre=razoavel%20duraçao%20do%20processo)>. Acesso em: 16. jun. 2013.

CAHALI, Yussef Said (Org.). Constituição Federal. In \_\_\_\_\_. **RT Mini Códigos**. 10. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 27. Art. 5º, XXXV. A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

CAPPELLETTI, Mauro. Acesso à justiça. Tradução de Tupinambá Pinto de Azevedo. **Revista do Ministério Público**, v. 1, n. 18, 1985.

CAVALCANTE, Ana Karine Pessoa; CARVALHO, Miranda Paes de. **A Mediação comunitária como instrumento de prática da cidadania e da democracia**: a experiência do estado do Ceará. Disponível no site: <http://www.mpce.mp.br/nespeciais/nucleomed/publicacoes/artigos/a.mediacao.comunitaria.como.instrumento.pdf>. Acesso em 17 abr.2014.

COLARES, Elizabeth Fialho. In: **Estudos sobre a efetivação do Direito na atualidade**: a cidadania em debate. Fortaleza: UNIFOR, 2005.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1987.

FREY, Klaus. **Políticas Públicas**: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/pub/ppp>>. Acesso em: 10 jun. 2013.

GOMES, Luiz Flávio. **Justiça Conciliatória, Restaurativa e Negociada**. Material da 1ª aula da Disciplina Novos Temas de Direito Processual Pena, ministrada no Curso de Pós-Graduação Lato Sensu Televirtual em Direito do Estado, Universidade Anhanguera, Uniderp. IPAN, Rede LFG, 2011.

GORCZEWSKI, Clovis. **Jurisdição paraestatal**: solução de conflitos com respeito à cidadania e aos direitos humanos na sociedade multicultural. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2007.

GOZAÍNI, Osvaldo A. **Formas Alternativas para laresolución de conflictos**. Delpalma: Buenos Aires, 1995.

HERINGER, Rosana Rodrigues. Estratégias de descentralização e políticas públicas. In: MUNIZ, J. N; GOMES, E. C. (Ed.). **Participação Social e gestão pública**: as armadilhas da política de centralização. Belo Horizonte: 2002.

HERMANY, Ricardo. **O Poder local na implementação de políticas públicas garantidoras de cidadania**: uma abordagem constitucional. Disponível em: <<http://www.ambito-juridico.com.br>>. Acesso em: 30 maio 2009.

LINCK, Delfina. **El Valor de la Mediación**. Buenos Aires: Ad-Hoc, 1997.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição! 2. ed. rev. ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2008.

OLIVEIRA JÚNIOR, José Alcebíades (de). **Mediação, novos direitos e integração**. In Mercosul no Cenário Internacional. Curitiba: Juruá, 1998.

MULLER, Jean Marie. **O princípio de não-violência**: Percurso filosófico. Tradução de Maria Fernanda Oliveira. Lisboa: Instituto Piaget: 1995.

MÜLLER, Friedrich. **Quem é o povo?** A questão fundamental da democracia. Tradução de Peter Naumann. Revisão de Paulo Bonavides. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Max Limonad, 2003.

OLIVEIRA, Rogério Nunes de. A morosidade da entrega da jurisdição e o direito a razoável duração do processo judicial. **Revista da Faculdade de Direito de Campos**, Campos, 2003-2004.

PANTOJA, Fernanda Medina. Da mediação incidental. In: PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **Teoria Geral da Mediação à luz do Projeto de Lei e do Direito Comparado**. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2008.

PAROSKI, Mauro Vasni. **Direitos fundamentais e acesso à justiça na constituição**. São Paulo: Ltr, 2008.

SALES, Lília Maia de Moraes. Conflitos Familiares: **A mediação como instrumento consensual de solução**. Disponível em: <[http://www.mediacaobrasil.org.br/artigos\\_pdf/2.pdf](http://www.mediacaobrasil.org.br/artigos_pdf/2.pdf)>. Acesso em: 02 abr. 2013.

SALES, Lília Maia de Moraes (Org.). **Estudos sobre a Efetivação do Direito na Atualidade: a Cidadania em Debate**. Autores Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda, et. al. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

\_\_\_\_\_, **Mediação de conflitos, família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

\_\_\_\_\_; Moreira, Sandra Mara Vale. Mediação e democracia: novo horizonte, outros caminhos para a práxis cidadã. In: Sales, Lília Maia de Moraes; LIMA, MartonioMont`Alverne Barreto (Org.). **Constituição, Democracia, Poder Judiciário e desenvolvimento** – Estudos em homenagem a José de Albuquerque Rocha. Florianópolis: Conceito Editorial, 2008.

SALES, Lília Maia de Moraes; VASCONCELHOS, Mônica Carvalho. O processo de mediação familiar. In: **Estudos sobre a efetivação do Direito na atualidade: a cidadania em debate**. Fortaleza: UNIFOR, 2005.

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

SIX, Jean-François. **Dinâmica da mediação**. Trad. Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth, Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SPENGLER, Fabiana Marion; MARION JUNIOR, Nilo. **A autocomposição dos conflitos e o diálogo transformador como meio de autonomização das partes**. Disponível em: <<http://www.diritto.it/all.php?file=28164.pdf>>. Acesso em: 08 jun. 2013.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2010.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Fundamentos Políticos da Mediação Comunitária**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2012.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

TRENTIN, Sandro Seixas; DUTRA, Taise Rabelo; ULHMANN, Sheila Marione. Da Mediação Incidental. In: SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação enquanto política pública**: a teoria, a prática e o projeto de lei. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

TRENTIN, Taise Rabelo Dutra. SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação**: política pública para um acesso à justiça eficaz. Editorial Académica Espanhola, 2012.

TRENTIN, Taise Rabelo Dutra; SPENGLER, Fabiana Marion. O acesso à justiça de forma célere como garantia de concretização da cidadania. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, 73, 01/02/2010. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=7191](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=7191)>. Acesso em: 10 Jun.2013.

WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo**: a mediação no direito. Argentina: Almed, 1998.

\_\_\_\_\_. **Surfando na pororoca**: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.