

AS NOVAS TECNOLOGIAS E A INTERNET EM PROL DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA.

Rodrigo Nunes Kops

Resumo: O presente artigo versa sobre as novas tecnologias e a internet como ferramenta para aproximar e auxiliar a comunidade para resolver os seus conflitos com o auxílio da mediação comunitária. Cientes de que o judiciário e o Estado como um todo estão passando por uma crise, surgiu a necessidade de criar novas tecnologias e ferramentas que com o auxílio da internet como um método inovador para solucionar as desavenças, mas de um modo que incluam a sociedade em seu sistema, diminuindo as desigualdades e injustiças sociais. Diante das dificuldades encontradas pelo Estado em resolver os anseios da sociedade, foram criados diversos métodos adequados para tratamentos dos conflitos. Tais métodos buscam dar uma resposta ágil e satisfatória à sociedade e é nesse contexto que surge a mediação comunitária como política pública, e método adequado para solucionar os conflitos de forma democrática e com uma vasta participação social. Desta forma, visa-se analisar o que é essa prática e a sua forma de atuação e como esta poderá se mostrar eficaz para a resolução de conflitos com o auxílio das novas tecnologias e da internet. E como a rede mundial de computadores interligados e as novas tecnologias sociais podem aproximar os membros de uma comunidade para resolverem os seus conflitos com a mediação comunitária.

Palavras-chave: Novas tecnologias. Internet. Política Pública. Mediação Comunitária.

Abstract: This article deals with the new technologies and the internet as a tool to reach out and help the community to solve their conflicts with the assistance of community mediation. Aware that the judiciary and the state as a whole are going through a crisis, the need to create new technologies and tools with the help of the Internet as an innovative method to resolve disagreements, but in a way that includes the society your system, reducing inequalities and social injustices. Given the difficulties encountered by the State to resolve the concerns of society, we have created various adequate methods for treatment of conflicts. Such methods seek to

give a flexible and satisfactory response to society and it is in this context that the Community mediation as a public policy, and appropriate method to resolve conflicts in a democratic manner and with a wide social participation. Thus, the aim is to analyze what is this practice and the way it operates and how this may prove effective in conflict resolution with the help of new technologies and the internet. And as the global network of interconnected computers and new social technologies can approach the members of a community to resolve their conflicts with community mediation.

Keywords: New technologies. Internet. Public Policy. Community mediation.

1 INTRODUÇÃO

Esse artigo tem como objetivo principal fazer uma ligação entre as novas tecnologias, tecnologias sociais e a internet, e como estas podem auxiliar a mediação comunitária como política pública. Fazendo uma relação com a teoria do comunitarismo responsivo e destacando a sua importância para a comunidade. Para também fazer uma relação de como essa prática é um exercício de cidadania e independência de uma comunidade.

O segundo objetivo desse trabalho é mostrar como a mediação comunitária pode ser um meio adequado de resolução de conflitos para auxiliar o Poder Judiciário a reduzir a sua demanda e para que a justiça alcance com mais rapidez os que necessitam dela. Pois assim, a comunidade se torna menos dependente do sistema jurisdicional e do Estado, aumentando a coesão interna e construindo uma independência de seus membros, por estarem aptos a resolverem seus próprios conflitos. Afinal, a mediação surge como possibilidade de restaurar e promover o diálogo perdido.

Mas também objetiva demonstrar a importância de políticas públicas para que o cidadão moderno participe da sociedade atual. Este processo é descrito por meio da Constituição Federal de 1988 e respaldado pela resolução n. 125 de 2010 do CNJ.

A mediação comunitária é diferente de outras práticas conservadoras, justamente em razão de seu local de trabalho ser a comunidade, onde vários valores envolvem um sistema de vida.

A metodologia empregada para desenvolvimento deste artigo foi o método dedutivo, no qual se pretendeu identificar e abordar o papel fundamental referente ao tema da mediação comunitária como processo – Historicidade, políticas públicas, conflitualidade, mediação, conciliação. Também se aplicou a técnica de pesquisa bibliográfica, servindo de suporte no transcorrer do tema.

2 AS NOVAS TECNOLOGIAS E A INTERNET.

2.1 As novas tecnologias e as tecnologias sociais

Cientes de que é apenas através da cultura e do saber que o ser humano pode evoluir, revelando o potencial de sua localidade, que são resultados de estudos, atos rotineiros e aperfeiçoamento desses. São esses novos conhecimentos que podem gerar novas tecnologias ou agregar as já existentes para se aliar para promover o combate à pobreza, enfrentar a desigualdade social e reduzir a desigualdade (BOFF; BOFF, 2011, p. 24).

Quando as inovações apresentam processos e metodologias originais para quebrarem paradigmas e construir um novo panorama, configuram-se como tecnologias sociais, que permitem uma participação coletiva para organizar e implementar a sua realização (BOFF; BOFF, 2011, p. 24-25).

É possível observar que essas tecnologias sociais podem surgir ou se concentrar no âmbito de uma comunidade, como conceitua Fischer (1992, p. 107) sendo um “conjunto de redes sociais que se articulam e se superpõem, com as relações de cooperação e conflito, em torno de interesses, recursos e valores, em um espaço cujo contorno é definido pela configuração desse conjunto [...], fisicamente localizado e socialmente construído”.

A dimensão comunitária apresenta novos sujeitos coletivos, onde a cidadania é resultado de decisões tomadas por diversos setores da comunidade e na tentativa

de reduzir ao máximo a centralização de recursos, competências e riquezas (WOLKMER, 1997).

Nesse diapasão Salete Oro Boff e Vilmar Antonio Boff (2011, p.27) ensinam:

Acrescenta-se a característica das tecnologias sociais da valorização dos conhecimentos populares. Elas procuram reduzir a distância, ou a contradição entre o saber popular e o saber técnico, comum nos meios acadêmicos ou tecnológicos. Antes pelo contrário, as tecnologias sociais destacam a pertinência, a continuidade, a harmonia e a reciprocidade de ambos os conhecimentos [...]. Por este motivo, muitas das tecnologias sociais trabalham na interação entre esses dois saberes e em muitos casos se desenvolvem diversas parcerias entre as instituições de ensino e as entidades que desenvolvem tecnologias sociais.

O desenvolvimento de uma comunidade pode ser muito beneficiado pelas tecnologias sociais, devendo ser primeiramente sensibilizado e motivado por alguns membros para que possa despertar esse sentimento em outras pessoas, verificando o potencial e o que precisa para criar uma estrutura concreta e duradoura. Também, deve ser planejado os rumos que o projeto deverá tomar e a sua implementação, com a avaliação dos recursos humanos e financeiro existentes ou que deverão ser captados. (BOFF; BOFF, 2011, p. 28)

Pois, como a história mostra, ao longo dos anos sempre aconteceram transformações tecnológicas e científicas que refletem nos hábitos de um povo. Que conseqüentemente interferem no modo de relacionamento entre as pessoas e até mesmo no Direito que muitas vezes acaba sendo acionado por elas. (BRANCO JÚNIOR, 2007, p. 9)

2.2 A internet

Assim, a criação da rede mundial de computadores, mais conhecida como internet, ocorreu em 1969, oriunda de um projeto militar, e hoje é símbolo por ultrapassar as barreiras da distância física, aproximando comunidades e unificando mais o planeta através da sua comunicação rápida e dinâmica (BRANCO JÚNIOR, 2007, p. 40-41).

Nesse sentido, de acordo com Andrew Keen (2012, p. 116-117), há uma estreita relação da tecnologia social com a internet:

O elemento mecânico que brota em qualquer história sobre a internet é a tecnologia. [...] Claro que a atual revolução da mídia social não poderia ter acontecido sem grandes avanços na tecnologia. No começo dos anos 1970, os engenheiros elétricos do Vale do Silício haviam feito duas descobertas tecnológicas determinantes: a introdução de padrões para a comunicação de dados em rede; e um microprocessador de primeira geração desenvolvido pela Intel Corporation, de Gordon Moore e Robert Noyce. Eles permitiram a ligação de equipamentos digitais em grande escala. John Hiagel e John Seely Brown descrevem isso como a “grande mudança” de uma economia industrial centralizada e hierarquizada para uma economia digital horizontal e supostamente mais social e igualitária. Essa grande mudança deu aos computadores pessoais o poder de se comunicar um com os outros, marcando, dessa forma, não apenas o desenvolvimento mais significativo na tecnologia de comunicação desde a invenção do telefone por Alexander Graham Bell, em 1876 [...]

Até mesmo o chamado arquiteto da internet Tim Berners-Lee, confessa que a internet seria muito mais uma criação social do que técnica. Que projetou-a com o intuito que as pessoas trabalhassem juntas, gerando um efeito social, agrupando famílias, empresas e instituições. (KEEN, 2012, p. 118).

Hoje em dia, de acordo com pesquisa realizada em 2009 pelo Centro de Estudos sobre Tecnologias da Informação e da Comunicação (APUD, REIS; PELLEGRINI, 2011, p. 18), 58% (cinquenta e oito por cento) das pessoas que vivem no Brasil fazem uso da internet, na região sudeste este percentual é ainda maior beirando os 61% (sessenta e um por cento). De todas essas, 47% (quarenta e sete por cento) usam a internet de uma a cinco horas semanais, e se utilizam dela para buscar informações e fazer uso dos seus serviços *on line*, 88% (oitenta e oito por cento) dos entrevistados. O que demonstra como esse instrumento é importante para a população.

Porém, essa ferramenta não é acessível (REIS; PELLEGRINI, 2011, p. 18). Some-se isso a realidade social que se torna mais multicultural a cada dia, tornando as relações cotidianas muito mais dinâmicas e voláteis, o que, muitas vezes, torna a lei e a própria Justiça ultrapassadas. Neste contexto multicultural dominado pelo avanço tecnológico, observa-se o distanciamento do indivíduo em relação aos seus pares, já que esta é uma das características da sociedade da informação - o isolamento social (BERTON; ZAMBAM, 2011, p. 40).

A vida humana está cada dia mais informatizada, e isto nos mais diversos enfoques – social, jurídico, econômico, privado, etc. – sendo, portanto, inegável que a sociedade está em uma nova era, a Era da Informação, caracterizada pelo tráfego de informações jamais visto, o que despontou na globalização, onde o planeta já não impõe mais barreiras geográficas a país algum, devido a popularização dos meios de telecomunicação.

Assim, pode-se afirmar que “a complexificação é uma das características da sociedade moderna” (BRÜSEKE, 2001, p. 168), considerando que a *Internet* superou qualquer barreira e de espaço, já que “quando próximo e distante se mesclam em um horizonte de percepção artificialmente ampliado, as coordenadas individuais de espaço e tempo se perturbam.” (DUPAS, 2006, p. 126). Neste cenário, a sociedade digital parecer ser neutra e imparcial, ou seja, proporciona acesso tecnológico sem qualquer distinção de raça, cor, credo, etc. De fato, a *Internet* está disponível para qualquer pessoa, mas o professor lusitano José Oliveira Ascensão faz uma observação:

A ‘sociedade da informação’ é uma sociedade igualitária da aparência. Todos ficaríamos em idênticas condições perante ela, num meio qualificado pela interatividade. Mas essa aparência é facilmente desfeita, quando se confronta a posição dos que instituem o sistema com a dos destinatários. Aí encontramos antes uma desigualdade profunda (BOFF; PIMENTEL, 2009, p. 15).

Isto se dá em razão do avanço tecnológico distanciar os que possuem acesso às novidades dos que permanecem alheios ao desenvolvimento, já que para estar inserido neste processo, o sujeito deve ser capaz de suportar custos elevados, algo que não é possível para toda a sociedade (BOFF, 2009).

3 COMO A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO POLÍTICA PÚBLICA PODE SE RELACIONAR COM AS NOVAS TECNOLOGIAS E A INTERNET.

3.1 A mediação comunitária

Este ponto elucidará a mediação comunitária, para subsequente análise de como essa prática pode ser mais eficaz com o auxílio das tecnologias sociais e a internet, que é uma das formas possíveis de mediação, que age dentro de uma determinada comunidade e converte-se em um leque muito amplo para que os conflitantes possam, através de um terceiro, resolver de forma pacífica e cordial suas questões, que podem ter origens em problemas familiares, escolares, trabalhistas, de vizinhança, entre outros (SPENGLER, 2012).

Lília Maia de Moraes Sales (2003, p. 135), escreve sobre os objetivos dessa:

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.

E também resulta em incentivar o convívio e o estreitamento de laços entre as pessoas que convivem em um ambiente comum. Pois, quando valorizamos e zelamos algo que se mostra vantajoso para todos não só os envolvidos diretamente na resolução de um conflito saem ganhando, mas também os indiretos e o ambiente em que vivem. (SPENGLER, 2012).

A mediação possui como característica fazer um resgate do diálogo para promover a tolerância e fazer com que as partes reconheçam que precisam ceder em alguns pontos, pacificando assim as suas relações. O que às vezes, o Poder Judiciário não consegue, pois não permite espaço para sensibilizar e promover essa conversa, não reconhecendo os anseios dos que o buscam ou reconhecendo isso de maneira incorreta (TAYLOR, 1994, p. 45).

Portanto, quando a mediação é praticada na própria comunidade os resultados dessa reorganizam a mesma e a fortalecem, integrando mais os membros e os tornando mais responsáveis pelos seus atos e cientes dos reflexos que esses causam para o bem-estar comum, o que pode gerar uma emancipação do próprio cidadão. (SPENGLER, 2012).

Ela visa trabalhar e estimular a comunicação entre os indivíduos que estão passando por alguma forma de situação conflituosa, tendo como objetivo maior reestabelecer os laços afetivos através do diálogo para que as partes consigam, através das técnicas de mediação que o mediador comunitário se utiliza, chegarem em acordo que seja proveitoso para ambos. (WUST, 2014).

Nesse diapasão Alejandro Marcelo Nató, Maria Gabriela Rodríguez e Liliana Maria Carbajal (2006, p. 109), dissertam sobre o tema que:

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 de diferenças. A mediação, como instrumento de apto a esse propósito, brinda os protagonistas – aqueles compartilham o mesmo espaço comunitário – com a oportunidade de exercer uma ação coletiva na qual eles mesmos são os que facilitam a solução dos problemas que se apresentam em suas comunidades. Nesse sentido, o desenvolvimento destes processos, assim como a transferência de ferramentas e técnicas específicas de mediação aos integrantes das comunidades, constituem um valioso aporte e um avanço concreto relativo à nossa maturidade como sociedade e colabora efetivamente em prol de um ideal de uma vida comunitária mais satisfatória.

Quando o procedimento da mediação é realizado por membros de uma comunidade ele não se limita a procurar soluções para a demanda que poderia ser encaminhada ao Poder Judiciário e acaba não sendo, muitas vezes por receio das consequências, como por exemplo o medo de ajuizar por estar residindo em imóvel em área de proteção ambiental e com água e luz adquiridas de forma ilegal. (WUST, 2014).

Na esfera comunitária podemos auferir muitos ganhos para todos os envolvidos na prática da mediação comunitária para que as partes conversem e tentem chegar a uma solução pacífica para um conflito. Uma vez que as partes podem ouvir e expressar seus sentimentos e elas mesmas chegam a um denominador comum quem ganha é também a própria grei. (SPENGLER, 2012).

O que se diferencia da lide que tramita no Poder Judiciário, onde também é realizado através de uma terceira parte, mas nesse caso com poderes para decidir

sobre as questões dos litigantes, que é de forma arbitrária e com base em parâmetros legais que o magistrado chega em uma conclusão para determinado caso onde os envolvidos precisam acatar e nesse processo acabam muitas vezes por terem a sua comunicação rompida. (WUST, 2014).

Na mediação é de suma importância para uma melhor compreensão do tema a diferenciação de duas formas de atuação como mediador, onde há aqueles que são vinculados a instituições e aqueles que são denominados de cidadãos. Os primeiros laboram exclusivamente em prol de entes estatais e seus mantenedores, com o intuito de desafogar os mesmos, atuando na forma de prevenção para que novos processos sejam impetrados. Possuem uma formação específica e visam atender um propósito preestabelecido (WUST, 2014).

Já, os mediadores cidadãos, possuem uma ideia de mediação um pouco distinta que os possibilitariam resolver contendas com mais autonomia, onde não possuem ligação nenhuma com as instituições públicas. Mas, agem no sentido de fazer com que pessoas do seu meio de convivência voltem a se falar, agindo apenas como condutores dessa conversa, sem nenhum tipo de coação, atuando somente com a confiança neles imposta. (SPENGLER, 2012).

Conforme conceitua Six (2001, p. 136), os mediadores comunitários/cidadãos seriam aqueles que:

mesmo sendo grandes 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.

Foley (2010, p. 92), nesse diapasão, destaca que,

[...] tal qual um pastor que, em sua tarefa religiosa, dedica-se a atender às necessidades espirituais, o mediador comunitário deve ouvir as partes, reconhecer os seus clamores e emoções e, ao fornecer um ambiente seguro, permitir que as raízes do conflito floresçam. Nesse sentido, há um aspecto restaurativo na justiça comunitária, pelo qual os disputantes podem compreender uns aos outros e, em desenvolvendo aptidões para a comunicação e prevenção, trabalhar na direção de cura dos danos causados pelo conflito.

Ainda, quem atua como mediador comunitário deverá prestar muita atenção nas atitudes e expressões que os mediados demonstram em uma sessão, para que suas técnicas e também a sua sensibilidade, possam ajudar as partes para que reconstruam o seu ponto de divergência e cheguem a um acordo. (WARAT, 1998).

Como expressa Foley (2010, p. 146) “[...] é por meio do protagonismo dos agentes locais que a comunidade poderá formular e realizar a sua própria transformação [...]”. Assim, o mediador comunitário quando auxilia e identifica os conflitos e os interesses dos litigantes, busca um tratamento coletivo, pertencendo a própria comunidade ajuda e muito no processo.

Assim, o que tornaria a mediação comunitária tão especial é simplesmente o fato de ela ser exercida por um membro que está inserido na própria comunidade, que tem capacidade e foi escolhido justamente para atuar em favor para tornar mais harmônica as relações presentes nessa. E sendo a atuação do terceiro que realiza essa prática na forma de voluntariado, nota-se que ele age com os mais nobres sentimentos para auxiliar quem o procura. (SPENGLER, 2012).

Porém, é muito importante ressaltar que mesmo quando a mediação comunitária é feita no cerne de um núcleo social e com a atuação de mediadores quem residem nesse, também existiria a possibilidade de o Estado atuar. Que ocorre quando o poder público intervém de alguma forma, mas sempre protegendo a autonomia da comunidade, para potencializar uma mudança no panorama da grei, que é onde geralmente surgem os conflitos. (FOLEY, 2011).

3.1 A mediação comunitária como auxiliar do Poder Judiciário

A mediação surge como método adequado para que possa auxiliar a reduzir a demanda do poder judiciário, que tem passado por uma série de crises com relação a vagariedade do processo judicial, a burocracia e a busca por solução de tais conflitos. Nesse sentido Boaventura de Souza Santos (2007, p. 25-26), ensina com propriedade:

“Destaco inicialmente a questão da morosidade. A morosidade judicial tem uma história longa e famosa, acompanhada de um não menos longo e

famoso histórico de tentativas de resolução do problema. O novo contexto de intervencionismo do judicial de que falei coloca outras luzes sobre a questão. A juridificação econômica, política e do bem-estar social tem como outra face o aumento exponencial da litigação e a consequente sobrecarga dos tribunais, com impacto no tempo dos processos. Diferentes de país para país, foram ensaiadas diversas respostas para lidar com este fenômeno: informalização da justiça; reapetrechamento dos tribunais com recursos humanos e infraestruturas; automatização; novas tecnologias de comunicação e informação; criação de tribunais especiais para a pequena litigação de massa, reformas processuais, entre outras.”

É necessário ater-se que a mediação atua nos casos em que as partes mantêm um convívio constante ou diário, desde relações familiares, entre vizinhos e até amigos. Isso acontece, pois a relação que as partes têm e que já vem sendo desenvolvida por determinados vínculos, sendo esta uma relação constante e duradoura. Sendo o mais indicado, estes indivíduos chegarem a um consenso para resolução de seus conflitos. (SPENGLER, 2012).

Dentre os princípios para a realização da mediação é possível citar alguns vistos como os mais importantes, *como o princípio da liberdade das partes* que visa garantir a voluntariedade das partes envolvidas no conflito. Na mediação as pessoas devem escolher livremente qual caminho para resolver o seu conflito. (SPENGLER, 2012).

Já o *princípio do poder de decisão das partes*, com isso, inversamente do processo judicial, aqui o mediador não impõe a decisão, somente define as normas de comunicação para encontrem uma solução pacífica. O poder de decisão das partes não é absoluto. Deste modo, o mediador pode (e deve) impedir que sejam celebrados acordos cujo objeto seja ilegal ou que tragam desvantagem para uma das partes. (SPENGLER, 2012, p. 24).

Além do *princípio não competitividade*, onde na mediação é encontrado este procedimento para o respeito entre as partes. De enxergar o conflito como um espaço de competição, passando a vê-lo como algo natural que deve ser superado mediante colaboração de ambos, é que estará criado o ambiente propício para o diálogo e para o acerto de contas de forma pacífica. (SPENGLER, 2012).

3.2 Mediação comunitária como política pública de acesso à Justiça.

Um número considerável da população é vulnerável a exclusão, preconceito, violência, entre outros problemas sociais, e é em meio dessa realidade que surge a mediação comunitária como uma fonte fomentadora de paz, respeito e participação popular, que trabalha o pluralismo de valores e os diversos sistemas de vida a partir da abertura de comunicações interrompidas, nas palavras de Caroline Wust (2014, p. 91):

A mediação comunitária emerge como uma nova maneira de olhar o conflito, que propicia uma real revolução no modo como o acesso à justiça é encarado, na relação entre as partes e na sociedade como um todo, uma vez que almeja o tratamento da controvérsia, a prevenção da má administração dos conflitos, a inclusão social e a convivência pacífica.

Desta maneira, a mediação comunitária é considerada uma política pública que tem o desafio de aceitar as singularidades das pessoas, bem como, suas diferenças e singularidades, através da comunicação, fortalecendo o sentimento de cidadania e de integração da vida em sociedade.

Uma sociedade democrática deve se caracterizar pela existência de pessoas que sejam capazes de solucionar os problemas sociais, e isso só será possível com o desenvolvimento de práticas cotidianas de participação livre e experiente da cidadania, e é nesse aspecto que a mediação comunitária surge como um método que busca favorecer o diálogo e encontrar desta forma uma solução equânime para os envolvidos.

Nesse sentido, é importante destacar a real noção sobre a justiça comunitária como meio democrático de acesso à justiça, bem como instrumento operoso no tratamento de conflitos de uma determinada comunidade, segundo Fabiana Marion Spengler (2012, p. 198-199). “A mediação comunitária aparece como meio de tratamento de conflitos e como possível resposta à incapacidade estatal de oferecer uma jurisdição quantitativa e qualitativamente adequada.”

A mediação comunitária tem por objetivo principal, fazer com que as pessoas administrem bem seus conflitos, tendo como principal arma, o diálogo, prevenindo e

conscientizando a população sobre a importância de suas participações na discussão de seus problemas, causando assim, um sentimento de inclusão na sociedade. Desta forma, a mediação comunitária, mostra-se como um importante meio de solução de conflitos, principalmente se levarmos em conta os indivíduos que vivem à margem da sociedade, assolados pela desigualdade social que atinge parte da população do país.

Caroline Wust (2014, p. 92) diz em sua obra que “a mediação comunitária é uma política pública eficaz não apenas por proporcionar a democratização do acesso à justiça, mas por empoderar os sujeitos e torná-los verdadeiros cidadãos”.

Além disso, à medida que a sociedade se conscientiza de que o ser humano evolui com as contraposições, entende que os conflitos devem ser administrados positivamente, e que a técnica da mediação previne a má administração dos desentendimentos e o surgimento de novos conflitos.

Neste aspecto, a mediação comunitária atua com a lógica de um mediador independente, membro desta mesma comunidade, que pretende levar aos demais moradores o sentimento de inclusão social, na tentativa de efetivação de um acesso irrestrito e eficaz a justiça, bem como para seus resultados nas relações sociais. Essa inclusão dos componentes da comunidade pode ser concretizada mediante a autonomização e a responsabilização por suas escolhas e por suas decisões, seja no concernente a conflitos vivenciados ou a conflitos ocultos. Assim, criam-se vínculos, fortalecendo o sentimento de cidadania e de participação da vida social da comunidade (SPENGLER, 2012).

A mediação comunitária, nesse sentido, cumpre duas funções:

primeiro oferece um espaço de reflexão e busca de alternativas na resolução dos conflitos nas mais diversas esferas: família, escola, no local de trabalho e de lazer, entre outros. Em segundo lugar o indivíduo possui um ganho que, não obstante parecer secundário, assume proporções políticas importantes quando ao resolver autonomamente seus conflitos passa a participar mais ativamente da vida política da comunidade. Assim, ele estimula e auxilia os indivíduos a pensarem como conjunto (nós) e não mais como pessoas separadas (eu-tu). A resolução do conflito é boa quando satisfatória para todos. Nesse contexto, a maior lição é valorizar o bem comum mais do que os bens ou ganhos individuais. Consequentemente a

cidadania acontece de modo efetivo quando os “conflitantes comunitários”, com o auxílio do mediador, entendem e usufruem de seu poder de decisão, respeitando e zelando pelo bem-estar social. (SPENGLER, 2012, p. 227-228).

Mais do que um meio de acesso à justiça estimulador da participação social, a mediação comunitária é uma política pública que vem ganhando estímulo do Ministério da Justiça, da Secretaria de Reforma do Judiciário, do Conselho Nacional de Justiça, uma vez que comprovado está sua eficiência na administração e resolução de conflitos (SPENGLER, 2012).

As políticas públicas de Estado diferenciam-se frontalmente das de governo, haja vista que aquela está amplamente institucionalizada, isto é, enraizada nas estruturas estatais (instâncias legislativas, administrativas e judiciárias), de tal modo que, ao mudar o governo, não deixará de existir, nem tampouco será modificada abruptamente. Ao passo que a governamental é fruto de decisão do governo em exercício e depende da vontade política para que se mantenha vigente; o que varia, então, é o grau de institucionalização e sua conseqüente perspectiva de permanência, não significando que uma seja pior ou melhor que a outra. (WUST, 2014).

Pode-se conceituar as políticas públicas como o campo do conhecimento que visa fazer com que o governo aja ou analise a situação para propor mudanças que favoreçam as instituições e os indivíduos, para melhorar a situação desses frente aos seus problemas. (SOUZA, 2006).

Nesse viés, o Conselho Nacional de Justiça se mostra importante para fomentar a criação de novas políticas públicas, principalmente através da resolução 125 de 2010 que estimula a resolução de conflitos por meios de soluções extrajudiciais, determinando, por exemplo, a criação de núcleos permanentes para solução de conflitos, garantindo a população o direito à resolução dos conflitos de forma adequada, analisando as peculiaridades de cada caso.

A essência das políticas públicas de Estado é precisamente o fato de ser responsável pela consolidação de direitos por meio de ações sociais. Nesse ponto, a mediação comunitária pode ser considerada uma política pública de Estado, pois foi estabelecido juntamente para garantir o direito fundamental de acesso à justiça,

inclusão e desenvolvimento social, pois proporciona as próprias partes a chance de tratar seus conflitos sem a intervenção estatal, nessa linha, Fabiana Marion Spengler (2012, p. 230) nos ensina que:

a mediação comunitária pode ser apontada como uma política pública, uma vez que se trata de um “conjunto de programas de ação governamental estáveis no tempo, racionalmente moldados, implantados e avaliados, dirigidos à realização de direitos e de objetivos social e juridicamente relevantes”.

A mediação comunitária é um instrumento para o tratamento dos conflitos. Com esse método os laços de integração e participação da sociedade se fortalecem, além de estimular as pessoas a pensarem juntas em busca de uma solução que satisfaça os interesses de todos os envolvidos e valorize a participação popular, fazendo da mediação comunitária uma política pública que tem como foco dar poder aos atores comunitários para que eles sejam os responsáveis pelas decisões tomadas.

Então ela se realiza pela comunidade e para a comunidade, ocasionando em um novo olhar para a forma como solucionar os conflitos, onde o interesse coletivo recebe destaque e se coloca numa posição de equilíbrio com as individualidades. Ela auxilia o desenvolvimento da democracia, a inclusão social e responsabiliza os cidadãos da importância da sua participação, fazendo como que se exerça a cidadania, por isso, assim como na mediação comunitária, na prática cidadã também há a necessidade de participação, pois quanto maior a participação, maior será sua autonomia.

Nas palavras de Caroline Wust (2014, p. 122):

a mediação comunitária torna-se uma ferramenta hábil a proporcionar uma verdadeira transformação social, haja vista que não apenas pretende desafogar o Poder Judiciário, mas também tratar os conflitos de forma adequada em termos qualitativos, o que gera, por consequência, o acesso a uma ordem jurídica justa e eficaz.

A mediação comunitária estimula a amizade, a fraternidade, solidariedade e conscientiza a parte envolvida que ela é capaz de tratar seu conflito de forma consensual e harmoniosa, sem precisar da intervenção do Poder Judiciário, o que não quer dizer que a parte não respeitará as normas jurídicas, mas ela terá liberdade para resolver seus próprios problemas.

Cabe ainda ressaltar que a mediação comunitária previne novos conflitos, uma vez que as partes compreendem que através do diálogo conseguirão resolver seus conflitos e restaurar vínculos.

Resumidamente a mediação comunitária traz vantagens como, o fornecimento de um local de transparência de normas e valores, além da construção de entendimentos compartilhados com as trocas de diálogos entre os integrantes da comunidade, resultando na diminuição de novas tensões sociais.

Assim, a comunicação, consequência da mediação comunitária movimenta de certa forma uma mudança social, pois as relações atuais estão multifacetadas, estruturam-se por diversos vínculos e perpetuam pelo equilíbrio instaurado nessas relações pelo mecanismo da comunicação. Por conseguinte, o diálogo não busca encontrar uma verdade absoluta ou universal, tampouco um ganhador ou perdedor, mas sim à cooperação, integração, respeito e harmonia entre os envolvidos. (SPENGLER, 2011).

3.3 As novas tecnologias e a internet em prol da Mediação comunitária

Atualmente, pessoas passam a maior parte do dia fora de casa, vizinhos não se conhecem, visitas são constantemente substituídas por e-mails, pessoas por eletrônicos, e frequentemente usamos desculpas como falta de tempo para explicar nossa falta de paciência de interagir com o outro, mas esse problema é ainda maior para as pessoas que vivem à margem da sociedade.

Nesse sentido, a internet pode ser vista como ferramenta para aproximar os membros de uma comunidade para que saibam o que é a mediação comunitária e que possam através do sítio agendar as mediações ou até mesmo o que fazer para se tornar um mediador cidadão.

Vimos que as novas tecnologias e as tecnologias sociais são muito relevantes para possibilitar uma relação entre as pessoas que compõem uma comunidade. A internet neste ponto se enquadra como uma ferramenta de tecnologia social.

Diante da situação atual da sobrecarga do Judiciário e das múltiplas possibilidades provenientes da internet, esta deveria ser melhor aproveitada como ferramenta para suporte e esclarecimento àqueles que necessitam ou que estão passando por uma situação conflitante. ou às para que aproxime as pessoas e faça através de um site um ponto de encontro para esclarecer suas dúvidas sobre os procedimentos da mediação comunitária e aproxima-las ao centro de mediação para que possam agendar sua sessão para que possam sair do âmbito virtual e resolverem os seus conflitos pessoalmente e com contato mais humanos, que possibilita um diálogo mais franco que aproxima as partes.

O objetivo deste trabalho é sugerir que os participantes de uma comunidade que praticam ou venham a praticar a mediação comunitária, façam uso da internet e novas tecnologias sociais, com o auxílio de políticas públicas que incentivem a mediação, mesmo numa comunidade carente, alguns membros possam usar da internet para este fim, até para divulgar e fazer com que outros centros se inspirem e fomentem este projeto e que os próprios membros da comunidade alimentem o portal e tenham cursos de capacitação para isso

Também temos a pretensão de divulgar este instituto para outras comunidades que façam o mesmo e se inspirem no projeto e possam reproduzi-lo nas suas próprias comunidades a fim de que os conflitos que surjam nelas sejam tratados de forma adequada através da mediação comunitária.

Hoje em dia, mesmo nas classes mais baixas, principalmente os jovens, estão utilizando cada vez mais a internet principalmente as redes sociais, pois o acesso a esta ferramenta está cada vez mais facilitado com o surgimento de novas tecnologias por isso nota-se que pode ser muito relevante como forma de divulgar um instituto da mediação comunitária os usos dessas ferramentas, pois, através delas mais pessoas terão contato de como o diálogo que é promovido através de um mediado membro da comunidade. Que compreende as necessidades e dificuldades da mesma, pode fazer com que as partes através da conversa, chegue a um denominador comum.

4 CONCLUSÃO

Diante dessa nova realidade, passaram a surgir novos e diferentes problemas, agora envolvendo conflitos entre a comunidade, a partir de então, a intervenção estatal se faz presente, através do poder judiciário, que passa ter a competência de decidir sobre os conflitos de determinada comunidade, mas consequentemente, retira da comunidade a capacidade de resolver os conflitos.

O principal objetivo é abordar a mediação comunitária como política pública efetiva na resolução dos conflitos, demonstrando que através da participação popular e da inclusão social podemos capacitar comunidades para que seus membros sejam capazes de resolver suas desavenças e que os mesmos possam reestabelecer a paz e manter suas relações. Desta forma cabe destacar a importância de novas alternativas na resolução de conflitos, que não se opõe a forma clássica do sistema judiciário, mas a complementa, além de promover a inclusão e abrir espaço para a cidadania.

É fato que a sociedade não pode somente contar com o auxílio do sistema judiciário clássico, tendo em vista, a realidade contemporânea, que exige que o direito se adapte as novas necessidades sociais. Nesse sentido a mediação comunitária é um novo mecanismo, que tem como enfoque solucionar conflitos de forma democrática, fomentando a participação das pessoas na tomada de decisões, fazendo com que as mesmas percebam que são detentoras de deveres e direitos e que fazem parte de um contexto muito maior, o que consequentemente facilita o acesso à justiça e promove o diálogo.

Nota-se assim, que a mediação comunitária estimula o diálogo, fazendo com que os envolvidos em um conflito percebam que podem solucionar seu problema de forma amigável, sem precisar recorrer ao judiciário, ficando mais fácil o cumprimento do acordo que os mesmos firmaram, da forma mais conveniente para ambas às partes.

Por fim, foi visto que as tecnologias sociais e a internet estão cada vez mais presentes em nosso cotidiano e procuramos fazer uma ligação com a mediação

comunitária a fim de que ela possa, ainda que no âmbito virtual estar mais perto para membros da própria comunidade.

REFERÊNCIAS

BRANCO JÚNIOR

BERTON

BOFF, BOFF

BOFF 2009

BOFF; PIMENTEL

BOFF

BRUSEKE (COM TREMA)

CARBAJAL, Liliana Maria. *Mediación Comunitária*: conflictos en el escenario social urbano. Buenos Aires: Editorial Universidad, 2006.

DUPAS

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

_____. A justiça comunitária para a emancipação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas César. *Justiça restaurativa e mediação*: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte:

Del Rey, 2003.

SANTOS, Boaventura S. *Para uma revolução democrática da Justiça*. São Paulo: Cortez, 2007.

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

SOUZA

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

_____. *Retalhos de mediação*. Santa Cruz do Sul: Essere Nel Mondo, 2012b.

TAYLOR, 1994

WARAT, Luis Alberto (Org.). *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Florianópolis: ALMED, 1998.

WUST, Caroline. *Mediação comunitária e acesso à justiça: as duas faces da metamorfose social*. Santa Cruz do Sul: Essere Nel Mondo, 2014.

WOLKMER, Antonio Carlos. *Pluralismo jurídico: fundamentos de uma nova cultura no direito*. 2. ed. São Paulo: Alfa Omega, 1997.