

A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO POLÍTICA PÚBLICA TRANSFORMADORA DA SOCIEDADE

Rodrigo Nunes Kops

Ana Paula Zitzke

Resumo: O presente artigo tange no que diz respeito a mediação comunitária e sua historicidade. O principal objetivo é abordar de forma clara e objetiva o que é mediação comunitária, de onde surgiu e sua função perante a sociedade. Finalmente, averiguar como esta prática pode ser benéfico ao indivíduo, pois, a mediação comunitária busca a resolução do conflito e bem estar da comunidade. O judiciário vem passando por uma crise devido ao seu ritual que, por muitas vezes excessivamente longo e burocrático, acarreta na sua falta de credibilidade. Por essas razões, surgiu a necessidade de criar novas políticas públicas, com métodos inovadores que possam 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 alternativos para tratamentos dos conflitos. Tais métodos buscam dar uma resposta ágil e satisfatória à sociedade e é nesse contexto que surge uma inovadora política pública, a mediação comunitária, um método alternativo que busca solucionar os conflitos de forma democrática e com uma vasta participação social. Analisaremos o que seria o instituto da mediação comunitária e sua forma de atuação e como essa poderá se mostrar eficaz para a resolução de conflitos. Por agir dentro de uma determinada comunidade, esta prática acaba abrindo um leque muito amplo para que os conflitantes possam resolver de forma pacífica e cordial suas questões e que podem ter origens em problemas familiares, escolares, trabalhistas, de vizinhança, entre outros. Essa prática visa estabelecer um canal comunicativo entre os membros de alguma comunidade para ajuda-los a resolver seus problemas, através da atuação do mediador seja ele “cidadão” ou vinculado a uma instituição, com auxílio da própria comunidade ou do Poder Estatal.

Palavras-chave: Agir comunicativo. Linguagem. Comunidade. Mediação Comunitária. Política Pública.

Abstract: This article pertains with regard to community mediation and its historicity. The main objective is to address a clear and objective manner what is community mediation, where did and its function in society. Finally, find out how this practice can be beneficial to the individual, because the community mediation seeks the resolution of the conflict and welfare of the community. The judiciary has been undergoing a crisis due to their ritual, for often excessively long and bureaucratic, carries on his lack of credibility. For these reasons, it became necessary to create new public policies, with innovative methods that can solve the disagreements, but in a way to include society as a system, reducing inequalities and social injustices. Given the difficulties encountered by the State to resolve the concerns of society, they were created several alternative methods for treatment of conflicts. Such methods seek to give a flexible and satisfactory response to society and it is in this context that an innovative public policy, community mediation, an alternative method that seeks to resolve conflicts in a democratic manner and with a wide social participation. We analyze what would be the institution of community mediation and the way it operates and how this may prove effective in conflict resolution. To act within a certain community, this practice has just opened a very wide range so that the conflicting can solve in a peaceful and friendly manner your questions and who may have origins in family problems, school, labor, neighborhood, among others. This practice aims to establish a communication channel between the members of a community to help them solve their problems through the mediator's role be it "citizen" or tied to an institution, with the help of the community or the State Power.

Keywords: Communicative action . Language. Community. Community mediation. Public Policy.

1 INTRODUÇÃO

Esse artigo tem como objetivo principal apresentar a mediação comunitária destacando os aspectos principais e fundamentando o entendimento desta prática como forma emancipadora de acesso à justiça. Nesse contexto pretende definir e defender o pressuposto de que a mediação comunitária é um exercício de cidadania e independência de uma comunidade.

Segundo objetivo desse trabalho é justificar como a mediação comunitária pode ser uma forte aliada no desenrolar de conflitos sem o auxílio do Poder Judiciário. Sendo assim a comunidade se torna menos dependente do sistema jurisdicional, aumentando a coesão interna e construindo uma independência de seus membros, por poderem resolver seus próprios conflitos. Afinal a mediação surge como possibilidade de restaurar e promover o diálogo perdido.

Abordaremos a comunidade em um contexto histórico desde a filosofia grega até a atualidade, com o cenário existente na América Latina e outros países que, muitas vezes, se distanciaram por questões políticas, culturais, econômicas, e políticas provenientes de autoritarismo e pouco investimento em políticas públicas.

Através de políticas públicas é que o cidadão moderno participa da sociedade atual, este processo é descrito por meio da Constituição Federal de 1988.

A mediação comunitária é diferente de outras práticas conservadoras, justamente por se tratar de seu local de trabalho ser a comunidade, onde vários valores envolvem um sistema de vida. Consequentemente demonstrar sua efetividade junto a práticas de políticas públicas.

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. Além da evolução da mediação no decorrer dos tempos, também se aplicou a técnica de pesquisa bibliográfica, servindo de suporte no transcorrer do tema.

2 ANTECEDENTES E BREVE HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

A mediação é encontrada em diferentes culturas ao redor do mundo. Desde comunidades religiosas, judaicas, islâmicas, budistas, como tradição, o líder

desempenhava o papel de mediador, buscando resolver situações e diferenças entre os indivíduos. Na China, o confucionismo desempenhou um importante papel na evolução e no desenvolvimento da mediação no âmbito comunitário. De acordo com essa filosofia, a harmonia entre os homens só pode ser conseguida quando as pessoas suportam mutuamente a natureza individual de cada um. Confúcio ensinava que preservar essa harmonia é dever de todos e só quando a comunidade reconhece ser incapaz de realizar essa tarefa é que se deve recorrer ao direito positivo e à regulação. (MOORE, 1998).

Podemos ainda citar o papel do mediador desde a Bíblia, onde o papel do Clero, nada mais era que mediar a congregação e Deus entre os devotos. Até o período da Renascença a Igreja Católica e a Igreja Ortodoxa podem ser citadas como organizações de resolução de conflitos da sociedade ocidental. Em outras culturas como indianas, islâmicas, seitas religiosas como Puritanos e *Quaquers* também foram desenvolvidos métodos para resolver questões de conflitos.

Conclui-se que a função do conflito é estabelecer um contrato, um pacto entre os adversários que satisfaça os respectivos direitos a fim de se chegar à construção de relações de equidade e de justiça entre os indivíduos no interior de uma mesma comunidade e entre diferentes comunidades, isto é, o conflito nada mais é que um elemento estrutural das relações interpessoais e, por conseguinte, de toda a vida social. A mediação é muito mais antiga do que pensamos retrocedendo muitos anos na história, surgia mediante a necessidade de resolver o conflito existente. (MULLER, 1995).

Os grupos imigrantes do século XIX também tiveram importante participação no histórico da mediação comunitária. Colônias italianas, gregas, holandesas, escandinavas e judaicas, principalmente na América do Norte, frequentemente desenvolviam câmaras de mediação e arbitragem para resolver conflitos internos. Além desse objetivo, tais instituições alternativas de resolução de disputas tinham também a finalidade de evitar a aculturação da comunidade pela imposição dos valores presentes no sistema legalista. A formação de elites e a consequente necessidade de proteção dos interesses individuais, a exemplo do que ocorreu no período colonial, acabaram favorecendo a supremacia da lei e a lenta e progressiva

aculturação das comunidades imigrantes por sua desagregação em meio à sociedade. (MULLER, 1995).

Vale dizer que somente no Século XX que a mediação se tornou efetivamente institucionalizada e então passando a ser uma atividade profissional reconhecida. Esta prática expandiu-se nos últimos trinta anos, tendo como base a dignidade humana e a dignidade dos indivíduos. Nos Estados Unidos em meados da década de 70, onde pleiteavam por uma reforma do sistema judiciário e pela inclusão de formas não judiciais para a resolução de conflitos. Àquela época, os tribunais norte-americanos enfrentavam uma crise provocada por um excessivo acúmulo de funções. Alternativas como a mediação e a arbitragem ressurgem com uma finalidade diversa: a de descongestionar o sistema judiciário. Já no Brasil a prática de mediação comunitária ainda é nova e está sendo explorada aos poucos. No entanto, podemos citar alguns projetos de justiça comunitária que vem sendo desenvolvidos no Mato Grosso do Sul adotado pelo Tribunal de Justiça, no Distrito Federal e Territórios pelo Tribunal de Justiça.

2.1 Comunidade e a mediação como resolução de conflitos

Na história grega a comunidade, origina-se juntamente com a ideia de *pólis*, ou seja, considerava-se onde o indivíduo poderia ser ele mesmo. Desde a vida comunitária política, social, civil, econômica ou até religiosos acontecia diante de celebrações e encontros interpessoais.

Na Enciclopédia Saraiva do Direito, comunidade é:

A comunidade é uma sociedade localizada no espaço, cujos membros cooperam entre si (com divisão de trabalho), seja utilitaristamente (para obter melhores, mais eficientes resultados, práticos, reais), seja eticamente (tendo em vista valores humanos – familiares, sociais, jurídicos, religiosos etc.). (FRANÇA, 1977, p. 478).

Ainda, segundo Deleon (2010, p. 573-593):

existem dois tipos de comunidades: o primeiro como organizações - que em si são as comunidades, por exemplo, pequenas associações cooperativas, profissionais em grupos de práticas, corpos docentes e etc. O segundo é uma profissão, uma afiliação que pode complementar ou concorrer com sua participação em uma organização à qual pertencem muitos administradores públicos.

Para Giddens (1999, p. 89-90),

Comunidade não implica a tentativa de recapturar formas perdidas de solidariedade local; diz respeito a meios práticos de fomentar a renovação social e material de bairros, pequenas cidades e áreas locais mais amplas. Não há fronteiras permanentes entre governo e sociedade civil. Dependendo do contexto, o governo precisa por vezes ser empurrado mais profundamente para a rena civil, por vezes recuar. Onde o governo se abstém desenvolvimento direto, seus recursos podem continuar sendo necessários para apoiar atividades que grupos locais desenvolvem ou introduzem – sobretudo em áreas mais pobres. Contudo, é particularmente em comunidades mais pobres que o incentivo à iniciativa e ao envolvimento locais pode gerar o maior retorno.

Desta forma,

A comunidade, então, é decorrente de uma vontade orgânica das pessoas, produzida a partir das relações de parentesco, vizinhança e amizade. É o lugar dos sentimentos, do amor, da lealdade e da compreensão, sendo três os elementos que a constituem: sangue, localidade e espírito (NAUJORKS, 2013, p. 82).

Comunidade, enfim, sugere uma coisa boa: é bom ter uma comunidade e estar em uma. Ela produz uma sensação confortante, de paz, tranquilidade, relaxamento e proteção, seja porque é um lugar cálido ou porque é aconchegante. O vocábulo evoca tudo aquilo que precisamos para viver seguros e confiantes, soando nos ouvidos como música (BAUMAN, 2003).

Essa nova comunidade conforme nascida da evolução de todas as outras anteriores, é aquela que retoma a autonomia, o respeito, a identidade, as individualidades de cada membro e que, ao mesmo tempo, consegue organizar, de forma compartilhada e consensual, a gestão e tratamento de seus conflitos, sejam eles internos ou externos. Segundo Ghisleni e Spengler (2011b, p. 180), consiste, aquela que, “para proteger seus participantes, dá-lhes meios de encontrar respostas comunitárias para problemas comunitários, gerando proteção e segurança sem abrir mão da liberdade”.

A comunicação, consequência da mediação comunitária movimenta de certa forma toda a 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).

2.2 O mediador comunitário

O mediador desempenha um papel fundamental na realização da solução do conflito, isto, porque existem critérios específicos para ser um. O mediador deve ser um terceiro imparcial que por meio, de uma conversa com as partes os ajude a chegar num melhor consenso. Na mediação é importante que o mediador estabeleça uma comunicação hábil entre as partes. Com isso, costuma-se utilizar a expressão "estabelecer o *rapport*" entre os indivíduos. O *rapport* está ligado ao grau de liberdade experimentado na comunicação, ao nível de conforto das partes, ao grau de precisão do que é comunicado e à qualidade do contato humano que se estabelece. (MOORE, 1988, p. 88).

Spengler (2012) conclui:

a mediação comunitária é uma maneira de instaurar o diálogo rompido entre as partes em virtude da posição antagônica instituída pelo conflito. Constitui-se, por isso, como um intercâmbio comunicativo no qual os envolvidos estipulam o que compete a cada um no tratamento da contenda. Ela então facilita a expressão do dissenso, definindo um veículo que possa administrar a discordância e chegar a um entendimento por meio de processos linguísticos.

Para Spengler (2012, p. 165) o mediador tem como

seu principal objetivo não é gerar relações calorosas, aconchegantes ou uma ordem harmoniosa, mas sim encontrar mecanismos que possibilitem uma convivência comunicativamente pacífica, na qual os indivíduos possam falar e ouvir a parte contrária sem, contudo, perceberem-se como rivais.

Nesse contexto distinguimos o mediador do juiz pois ele é neutro e imparcial e inerente as decisões tomadas pelos mediandos. Destacam Ghisleni e Spengler (2011, p. 104-105) "O mediador não é um juiz, uma vez que não impõe um veredicto, mas, como um, merece o respeito e a consideração das partes, conquistados com sua atuação". Não é também um negociador que se posiciona em favor de uma parte com interesse direto nos resultados, tampouco um árbitro que

emite laudos ou decisões, haja vista que, mesmo sendo especialista no assunto tratado, não poderá prestar assessoramento sobre a questão em discussão.

Não obstante, na mediação comunitária o conflito é encarado como algo de certa forma bom, construir e reavaliando valores na vida social, diferentemente da sua constatação no poder judiciário e em outras formas de resolução de conflitos. Portanto em especial o conflito é visto como um ente inerente á vida em sociedade, algo que acontece em todos os ambientes e que deve ser tratado. Ou seja, um conflito não deve ser encarado como uma disputa, onde uma parte busca derrotar a outra e vice-versa.

Pelo contrário, deve-se vê-lo como uma nova oportunidade de constituir um dialogo verdadeiro e natural, onde ambas as partes cheguem por suas próprias convicções a uma alternativa benéfica a ambas de resolver esse litígio. Nesse contexto, podemos dizer que a mediação comunitária surge com uma alternativa importantíssima ao acesso a justiça também, sendo que na sua aplicação supera-se muito mais do que o conflito trazido a tona, mas restabelece-se uma convivência harmônica e de bem-estar.

2.3 A mediação comunitária como auxiliar do Poder Judiciário

Em tempos em que a maior parte das pessoas, passa o dia todo fora de casa, onde a tecnologia tomou conta das relações, em que entes queridos e vizinhos se visitavam e falavam ao telefone, hoje são trocadas por conversas rápidas por e-mails, *Skype*, *whatsapp*, *facebook*, entre outros. Os relacionamentos atuais estão cercados de individualismo, falta de tempo e muitas vezes, de tolerância um com o outro. A mediação comunitária surge como forma de participação, cultura da paz e construção de elos entre as pessoas.

A mediação surge também como possibilidade de desafogar o poder judiciário, este que tem passado por uma serie de crises com relação a vagariedade do processo judicial, a burocracia e a busca por solução de tais conflitos. Muitas vezes, estes conflitos que regem o processo judicial são conflitos

gerados por falta de diálogo entre as partes, estas que no decorrer do processo judicial não espaço para manifestar e conversar entre as partes, para solucionar seus problemas.

Precisamos nos ater 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 desenvolvido por determinados vínculos, sendo esta uma relação constante e duradoura. Sendo o mais indicado, estes indivíduos chegam a consenso para resolução de seus conflitos. (SPENGLER, 2012).

Dentre os princípios para a realização da mediação podemos citar alguns visto 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 velo 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).

Não obstante encontramos *O princípio da competência do mediador e da participação de terceiro imparcial*, ou seja, o mediador deve ter competências psicológicas, estas que ajudem as partes na comunidade inserida, sem deixá-las inseguras de tais decisões. “Bem como o contexto cultural onde as partes estão inseridas [...] contribuindo positivamente na busca da solução mais satisfatória para a resolução do conflito”. (SPENGLER, 2012, p. 27).

3 MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA

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.

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, a 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).

3.1 Comunidade e seu conceito

Uma sociedade ideal seria aquela onde ninguém é desrespeitado, onde todos são merecedores de respeito, e onde todos juntos podem alcançar seus objetivos, um ajudando ao outro.

Escutamos que o conceito de comunidade é vago, mas o que acontece é que seu conceito muitas vezes é confundido com a noção de sociedade, mas elas diferem por diversos motivos, a comunidade por exemplo, é natural e espontânea, enquanto a sociedade é, de certa maneira, artificial, Spengler (2012, p. 220) conceitua comunidade como: “estado do que é comum; paridade; comunhão; identidade [...]. Conjunto de cidadãos de um Estado, de habitantes de uma cidade com afinidades sócio-econômicas ou geográficas”.

Ao lermos o conceito de comunidade, percebemos que o termo deve ser analisado sob diversas perspectivas, do ponto de vista sociológico, filosófico moral, e aspectos políticos, que visualizam as formas de participação comunitária como uma forma de democracia viva.

Porém, comunidade possui um significado muito mais amplo, ao passo que, compreende todas as formas de relação que possuem um considerado grau de intimidade.

Cultivar as comunidades é essencial para a formação de um futuro que preserva os bens sociais. Uma sociedade se sustenta melhor com uma boa base de organização, serviços mútuos e com a renovação comunitária, que pode ser

facilitada se for proporcionado o intercâmbio social, e para que isso aconteça necessitamos de políticas públicas que favoreçam a participação social.

Compreende-se assim, que uma boa sociedade combina o interesse coletivo, mas respeitando os direitos individuais, bem como a satisfação das necessidades básicas das pessoas com a expectativa de que os membros de uma comunidade tenham respeito e responsabilidade, consigo mesmo, e com a comunidade em geral.

3.2 A comunicação como fomentadora da transformação social e papel do mediador comunitário nesse contexto

A mediação comunitária tem como papel principal romper com o silêncio e instaurar um diálogo entre as partes para solucionar o conflito existente, e para a realização desse processo cabe destacar um importante personagem, o mediador comunitário.

O mediador comunitário é uma pessoa qualificada para o bom processo de mediação, ou seja, capaz de ouvir o problema, facilitar a comunicação pacífica entre as partes, observando sempre o conflito dentro do contexto de seu nascimento, desenvolvimento, consequências atuais e futuras e é escolhido pelas partes para estimular e facilitar o diálogo, atuando para solucionar o conflito, assim como para evitar futuros litígios, mas sem indicar uma solução, ele somente estimula as partes para que elas sejam capazes por si próprias a encontrar uma solução e chegarem a um acordo que proteja os seus interesses. Nas palavras de Fabiana Marion Spengler (2012, p. 200) “a mediação comunitária trabalha com a lógica de um mediador independente, membro desta mesma comunidade, que pretende levar aos demais moradores o sentimento de inclusão social”.

Assim, a comunicação é facilitada por um terceiro, o mediador, responsável por garantir o andamento pacífico da composição de interesses e, ao mesmo tempo, manter uma postura de neutralidade de modo a não manipular decisões.

Cada processo de mediação é único e possui peculiaridades. Assim, o trabalho do mediador requer neutralidade, paciência, confidencialidade e facilidade de comunicação, dentre outras habilidades.

Cabe esclarecer que o objetivo do mediador não é produzir relações calorosas ou próximas, mas sim, encontrar formas para que as partes possam ao menos conviver e se comunicar de forma pacífica, onde um pode ouvir o outro, mas sem se enxergarem como rivais.

Dessa forma, o potencial dialógico neste processo está assegurado na horizontalidade com que o mediador comunitário conduz o processo e também, na participação da comunidade como corresponsável na celebração de compromissos mútuos que garantam um futuro de pacificação social, dentro da diversidade. (SPENGLER, 2012).

Diferentemente do processo judicial, que é regido pela autoridade da lei e pela transferência de prerrogativas a um terceiro, o juiz, que tem a faculdade de dizer quem tem mais ou menos direitos no intuito de assegurar a estabilidade social, na mediação comunitária as partes são conduzidas pela ética da alteridade, em que cada uma delas enxerga a outra como um semelhante que tem diferenças, tendo sempre como pressupostos a amizade e a fraternidade na busca de um consenso que corresponda às expectativas de ambos os envolvidos. (WUST, 2014).

Sendo assim, temos como principal característica a execução da mediação comunitária dentro da própria comunidade e com participação de uma pessoa dessa comunidade como mediador, que foi escolhido e capacitado para atuar em benefício da comunidade em que vive movido pelo sentimento de amizade, solidariedade e inclusão social.

3.3 Mediação comunitária: uma política pública para o desenvolvimento e transformação social

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).

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 se sobrepondo ao interesse individual. 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.

4 A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

Nesse capítulo veremos o que é a mediação comunitária e como essa poderá se mostrar eficaz para a resolução de conflitos e também, como já analisamos, um instrumento de fomento de Política Pública de Acesso à Justiça, o que gera muitos benefícios para a sociedade.

Como essa prática de mediação age dentro de uma determinada comunidade ela acaba abrindo um leque muito amplo para que os conflitantes possam, através de um terceiro, resolver de forma pacífica e cordial suas questões que possam 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 da mencionada prática:

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 acaba por 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 os indiretos e o ambiente em que vivem. (SPENGLER, 2012).

Pois, 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).

Essa prática 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, 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. Como acaba por promover mais o diálogo e reestabelecer alguns laços afetivos que acabaram se enfraquecendo frente ao litígio, o que também seria uma forma preventiva para que não ocorra isso novamente. (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. Já que quando 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 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 à 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 de 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 fazerem 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, que atua como mediador comunitário deverá prestar muita atenção nas atitudes e expressões que os mediandos 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 [...]”. Onde o mediador comunitário quando auxilia a identificar os conflitos e os interesses dos litigantes e busca um tratamento coletivo, o que pertencer 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 ressaltarmos que a 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 do 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 onde os litígios emergem. (FOLEY, 2011).

5 ALGUNS EXEMPLOS DA ATUAÇÃO NA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

Hoje, o Brasil possui exemplos bem sucedidos de projetos que praticam a mediação comunitária, que ajudam a prevenir e a colocar no mundo dos fatos todas as vantagens que vimos anteriormente sobre o tema. (WUST, 2014).

Um desses é o projeto promovido pela (ONG) VIVARIO, chamado de Balcão de Direitos, que é um programa que estimula a mediação em comunidades carentes que sofrem a violência e a criminalidade. (NASCIMENTO, 2010).

O poder público também vem implementando iniciativas nessa área, que estimula o diálogo em uma comunidade, através de política pública do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania – Pronaci, que possui vínculo com o Ministério da Justiça (VASCONCELOS, 2012). Com o projeto nomeado de “Justiça Comunitária” que possui como meta democratizar o acesso à justiça, com um dos pilares três pilares fundados na prática da mediação comunitária, através da implementação nas cinco regiões brasileiras os Núcleos de Justiça Comunitária. (BUSTAMANTE, 2013 citado por WUST, 2014, p. 100).

O programa apresentou resultados muito satisfatórios entre os anos de 2008 e 2012, onde 51.948 pessoas de maneira direta ou indireta foram atendidas pelos agentes que atuam na comunidade prestando trabalho voluntário, pois sabem da importância da sua atuação para um melhor bem estar para a sua grei. (WUST, 2014).

Então, podemos concluir que as práticas da mediação comunitária podem ser praticadas através de organizações sociais compostas e mantidas pelos membros da comunidade. Também, existe a possibilidade de firmamento de uma parceria dessa com o poder público, mediante políticas públicas, para ajudar na gestão de centros de mediação que podem atender ainda melhor todos os envolvidos em uma situação de conflito. Por fim, independente da forma que aquela é praticada ela visa não só o firmamento de acordo, mas que haja mais comunicação entre os membros de uma comunidade. (WUST, 2014).

6 CONCLUSÃO

Primeiramente é necessário fazer uma análise histórica sobre as diversas culturas existentes no passado. Nessa época era muito forte o papel do líder, que ainda que de forma diversa e com outra nomenclatura exercia o papel do mediador, desenvolvendo assim, os primeiros vínculos comunitários. Passaram a existir regras que garantiam a segurança da coletividade, e foi a partir daí que o homem perde sua total autonomia, pois viu-se a necessidade de pensar no coletivo, onde o interesse era garantir a proteção para a comunidade num todo.

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 conseqüentemente, retira da comunidade a capacidade de resolver os conflitos.

Diante desses aspectos, 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 conseqüentemente 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, uma vez que eles mesmos firmaram o acordo da forma mais conveniente para ambas às partes.

Por fim, vimos alguns exemplos fáticos de como a mediação comunitária pode auxiliar no fomento do diálogo entre os litigantes. Através de projetos que ocorrem na própria comunidade ou com auxílio do poder público, vide o exemplo do programa “Justiça Comunitária” do Ministério da Justiça.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zygmunt. *Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos*. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

_____. *Comunidade: a busca por segurança no mundo atual*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

DELEON, Linda. Como agir de forma responsável em um mundo desordenado: ética individual e responsabilidade administrativa. In: PETERS, B. Guy; PIERRE, Jon. (Orgs.). *Administração pública: coletânea*. São Paulo: Ed. Unesp; Brasília: ENAP, 2010. p. 573-593.

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.

FRANÇA, R. Limongi (Coord.). *Enciclopédia Saraiva do direito*. São Paulo: Saraiva, 1977. v. 16.

GHISLENI, Ana Carolina; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação de conflitos a partir do direito fraterno*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2011a.

_____. A mediação enquanto política pública de restauração da cidadania. In: COSTA, Marli Marlene Moraes da; RODRIGUES, Hugo Thamir (Orgs.). *Direito, cidadania e políticas públicas VI*. Curitiba: Multideia, 2011b.

GIDDENS, Anthony. *A terceira via: reflexões sobre o impasse político atual e o futuro da social-democracia*. Rio de Janeiro: Record, 1999.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MULLER, Jean-Marie. *O princípio de não violência: percurso filosófico*. Lisboa: Instituto Piaget, 1995.

NAJOURKS, Carlos Jose. Processo identitário e vivência comunitária. In: HELFER, Inácio; BORBA, Ana Paula de Almeida de (Orgs.). *Comunidade e comunitarismo: temas em debate*. Curitiba: Multideia, 2013.

NASCIMENTO, Vanessa do Carmo. Mediação comunitária como meio de efetivação da democracia participativa. *Âmbito Jurídico*. Rio Grande, v.13, n. 83, dez. 2010.

Disponível em:

<http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=8657>. Acesso em: 11 ago. 2014.

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

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

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

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

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

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

VEDANA, Vilson Marcelo Malchow. *O perfil da mediação comunitária: acesso à justiça e empoderamento da comunidade*. Disponível em:

<<http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol2/terceira-parte-artigo-dos-pesquisadores/o-perfil-da-mediacao-comunitaria-acesso-a-justica-e-empoderamento-da-comunidade>>. Acesso em: 11 ago. 2014.

VILASANCHEZ, Felipe. *CNJ emenda Resolução 125 para estimular conciliação*. Disponível em:

<<http://www.conjur.com.br/2013-fev-13/cnj-emenda-resolucao-125-estimular-mediacao-solucao-conflitos>>. Acesso em: 11 ago. 2014.

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.