

## CONSIDERAÇÕES SOBRE A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO SOCIAL

Caroline Wüst<sup>1</sup>

Roberta Marcantônio<sup>2</sup>

**RESUMO** - O presente artigo tem como finalidade ressaltar a importância das políticas públicas como forma de desenvolvimento das camadas sociais, e, bem assim, a relevância de ser incentivado o capital social e humano para a integração e desenvolvimento da comunidade, como uma forma de se combater à pobreza e à exclusão social, com vistas ao empoderamento dos cidadãos. Analisar-se-á o instituto da mediação comunitária como uma forma de empoderamento da comunidade com vistas à promoção de uma maior inclusão social, o qual corresponde a uma política pública agregadora para a resolução dos conflitos nas comunidades, sendo promovida a participação social e integração de seus membros no resgate de sentimentos de colaboração e confiança, a fim de que possam, com o auxílio do mediador comunitário, pessoa da própria comunidade, resolver as mais diversas situações conflituosas de uma forma que gere satisfação a todos os envolvidos no conflito. Desta forma, na primeira parte do trabalho, será analisada a importância do capital social no combate à pobreza e à exclusão social. Na segunda parte, será estudado o instituto da mediação como uma forma alternativa de tratamento de conflitos em que é visada a recuperação do poder de tratar as divergências pelas próprias partes, na busca de soluções que satisfaçam a todos. Por fim, será tratada a especificamente a mediação comunitária como política pública de inclusão social.

**PALAVRAS-CHAVE** - Inclusão Social, Mediação Comunitária e Política Pública.

**ABSTRACT** – This article aims to highlight the importance of public policies as a way of developing social strata, and, also, the importance of being encouraged social and human capital for the integration and development of the community as a way to combat the poverty and social exclusion, with a view to empowering people. The Office of Community Mediation will be analyzed as a form of community empowerment with a view to promoting greater social inclusion, which corresponds to an aggregator for the resolution of conflicts in public policy communities, and promoted social participation and integration of its members in the rescue of feelings of collaboration and trust, so that they can, with the aid of Community mediator from the community itself, resolve various conflicting situations in a way that manages satisfaction to all involved in the conflict. Thus, the first part of the work, we will analyze the importance of social capital in combating poverty and social exclusion. In the second part, the institute of mediation will be studied as an alternative way of dealing with conflict that is aimed at the restoration of power to deal with disputes by

<sup>1</sup> Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC. Pós-graduada em Direito Tributário pela UNIDERP e Graduada pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, URI – Campus Erechim. Advogada. Endereço Eletrônico: wustcarol@gmail.com

<sup>2</sup> Aluna do Mestrado em Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Pós-graduada em Direito de Família pela PUCRS. Integrante do grupo de estudos “Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos”, liderado pela prof<sup>a</sup> Dra. Fabiana Marion Spengler - UNISC. Advogada. Endereço Eletrônico: robertamarcantonio@hotmail.com

the parties themselves, in finding solutions that satisfy everyone. Finally, it will be treated specifically to community mediation as a public policy of social inclusion.

## 1. Introdução

As políticas públicas são necessárias ao desenvolvimento e crescimento da sociedade, sendo que o seu estudo vem sendo cada vez mais difundido, diante da importância deste tema e da relevância da participação e da inserção da comunidade na área política.

As políticas públicas são realizadas a partir das demandas da sociedade. As necessidades da população são apreciadas e colocadas em pauta, sendo elencados e apurados todos os pleitos comunitários, em relação à sua relevância e urgência de concretização pelo Estado.

O povo politizado e consciente de suas necessidades sociais tem condições de exercer um papel mais ativo na participação política, podendo exigir, reclamar e pedir a realização das demandas e cobrá-las, agindo tanto como um proponente das políticas públicas mais necessárias em sua comunidade, quanto como um fiscal do exercício do poder público, uma vez que somente quem está inserido nas questões políticas de sua comunidade tem condições de exigí-las e fiscalizá-las com propriedade.

A participação política é importante para o cidadão e para o Poder Público, uma vez que a sociedade integrada, informada e ativa contribui para a realização de melhores e maiores feitos, o que significa um avanço em todos os campos.

Destacada a importância da participação dos cidadãos nas políticas sociais, será abordada inicialmente a relevância de ser incentivado o capital social e humano para a integração e desenvolvimento da comunidade, como uma forma de se combater à pobreza e à exclusão social, e bem assim, como forma de empoderamento da comunidade.

Na sequência, será estudado o instituto da mediação como uma alternativa agregadora para a resolução dos conflitos, desenvolvendo ou resgatando os sentimentos de colaboração, de mútua ajuda e de confiança entre as pessoas e fazendo com que se sintam valorizadas e com autonomia para solver seus dilemas.

Por fim, será analisada especificamente a mediação comunitária como forma de resolução dos conflitos da comunidade, a qual é realizada com o auxílio do

mediador comunitário, pessoa da própria comunidade, que conhece seus membros e que realiza a mediação com profundo conhecimento do assunto abordado.

## **2. A importância do capital social no combate à pobreza e à exclusão social**

Uma das dificuldades mais severas existentes no país e no mundo é a pobreza, que pode ser entendida em vários sentidos, especialmente:

Carência cognitiva; tipicamente envolvendo as necessidades da vida cotidiana como alimentação, vestuário, alojamento e cuidados de saúde. Pobreza neste sentido pode ser entendida como a carência de bens e serviços essenciais. Falta de recursos econômicos; nomeadamente a carência de rendimento ou riqueza (não necessariamente apenas em termos monetários). As medições do nível econômico são baseadas em níveis de suficiência de recursos ou em "rendimento relativo". A União Europeia, nomeadamente, identifica a pobreza em termos de "distância econômica" relativamente a 60% do rendimento mediano da sociedade. Carência Social; como a exclusão social, a dependência e a incapacidade de participar na sociedade. Isto inclui a educação e a informação. As relações sociais são elementos chave para compreender a pobreza pelas organizações internacionais, as quais consideram o problema da pobreza para lá da economia (WIKIPEDIA, 2013).

Conforme João Pedro Schmidt (2006, p. 1756), "a pobreza atual é diferente da anterior por estar associada à desigualdade em patamares nunca antes vistos". Por esta razão, assevera o autor que "as estratégias de superação da pobreza devem contemplar a questão da desigualdade. Por que alguns países e segmentos sociais conseguiram e outros não subir a escada do desenvolvimento?"

Desta forma, é importante a constante busca por formas de desenvolvimento dos países, objetivando a redução da pobreza.

Assim, "é mister superar enfoques que reduzem a pobreza à ausência ou à insuficiência de crescimento econômico. Farta literatura evidencia que pobreza e exclusão social não se combatem apenas com mecanismos de mercado e com crescimento econômico"(SCHMIDT, 2006, p. 1756).

Uma forma de se combater a miséria, alternativa à utilização de mecanismos de mercado e com crescimento econômico, seria o investimento em capital humano, aduz Schmidt, com base na lição de Sachs (SCHMIDT, 2006, p. 1756).

(...) além de ajudar os pobres a firmar o pé no primeiro degrau do desenvolvimento é preciso criar as condições para que não retrocedam e se sintam respaldados a continuar avançando, visto que não é nada fácil prosseguir sozinho quando ainda se está no pé da escada. Para tal, além de capital humano, é fundamental o capital social, ou seja, os aspectos do ambiente social (senso de confiança, reciprocidade, redes sociais, associativismo) que favorecem a cooperação e a solidariedade (SCHMIDT, 2006, p. 1757).

Conforme o autor, ainda, “o capital humano é ainda bem mais enfatizado na explicação das causas da pobreza do que o capital social” (SCHMIDT, 2006, p. 1756).

É senso comum a ideia de que os pobres só terão chance de deixar de serem pobres através da educação, ao passo que é bem menos comum a afirmativa de que a confiança e cooperação são indispensáveis para a superação da pobreza. Entretanto, o reconhecimento do papel relevante do capital social no combate à miséria e às desigualdades está crescendo, e em certas ocasiões é tratado como uma panacéia para os males da pobreza. Isso é um exagero. Não há razões teóricas ou empíricas para considerá-lo um “achado” que por si só reverta as graves consequências de modelos econômicos geradores de exclusão, associados aos atuais processos de globalização. Sua riqueza conceitual se manifesta quando incorporado à dinâmica do desenvolvimento e ao processo de construção da cidadania e da democracia (SCHMIDT, 2006, p. 1757).

Ocorre que os ganhos, por si só, não podem ser tomados como únicos indicadores de pobreza. “Ser pobre não é o mesmo que ter renda baixa. Ser pobre é ser privado dos recursos e meios que possibilitam o exercício efetivo da liberdade e de uma situação de bem-estar” (SCHMIDT, 2006, p. 1757).

Enfim, ser pobre não significa necessariamente ser excluído, uma vez que “pobreza e exclusão não são, a rigor, equivalentes” (SCHMIDT, 2006, p. 1759).

No plano das políticas públicas, um dos debates centrais é o potencial de inclusão das políticas sociais e sua relação com as políticas macroeconômicas adotadas no contexto da globalização. Para os críticos dos atuais processos de globalização, as políticas sociais cumprem um papel compensatório e secundário, enquanto as políticas macroeconômicas aprofundam a exclusão. Esse enfoque é correto. Políticas sociais, mesmo quando bem formuladas e implementadas, são totalmente insuficientes para viabilizar a inclusão social se a lógica econômica é excludente. A inclusão social ampla só é possível se os modelos econômicos favorecem a igualdade social. Nesse caso, com as políticas sociais efetivas e iniciativas complementares da sociedade civil, inspiradas no capital social, a erradicação da pobreza é um objeto alcançável (SCHMIDT, 2006, p. 1759-1760).

Desta forma, destaca o autor a importância da utilização do capital social, que é definido como: “conjunto de redes, relações e normas que facilitam ações

coordenadas na resolução de problemas coletivos e que proporcionam recursos que habilitam os participantes a acessarem bens, serviços e outras formas de capital” (SCHMIDT, 2006, p. 1759).

As conceituações de capital social são abordadas por duas maneiras, sendo a primeira, como “recurso que os indivíduos possuem para acessarem recursos socialmente valorizados em virtude de suas relações com outras pessoas” (SCHMIDT, 2006, p. 1760).

Tal recurso – na forma de informações, apoios, conhecimentos – constitui “capital” por habilitar o seu proprietário (indivíduo, grupo ou comunidade) a acessar outras formas de capital, a posições sociais valorizadas, cargos, riqueza, emprego, entre outras; e é “social” porque é acessível apenas dentro de uma rede de relações (SCHMIDT, 2006, p. 1760).

A segunda abordagem considera capital social as próprias interações das pessoas, sendo “as variadas formas de interação social dos membros de uma comunidade, tanto formais como informais, e dos componentes psico-sociais a elas subjacentes, como os sentimentos de confiança e reciprocidade” (SCHMIDT, 2006, p. 1760).

O associativismo e a vida cívica são destacados como fatores que favorecem o desenvolvimento econômico, a eficácia institucional e a resolução de problemas sociais (SCHMIDT, 2006, p. 1760).

As camadas sociais mais baixas, apesar das inúmeras dificuldades que enfrentam, se valem de ativos fundamentais para sobreviverem, como a mão-de-obra, a infraestrutura social e econômica, a habitação e a propriedade, as relações familiares e o capital social (SCHMIDT, 2006, p. 1770).

Os pobres, segundo revelam inúmeros levantamentos, apresentam um estoque de capital social bastante significativo, embora menor em alguns aspectos que o das camadas mais privilegiadas economicamente. Via de regra trata-se de um capital social caracterizado por “laços fortes”, do tipo *bonding*, constituído de relações e redes sociais entre familiares, parentes, vizinhos e outras pessoas pobres, e com carência de vínculos mais amplos com outras camadas sociais, bem com as autoridades políticas e as elites econômicas (SCHMIDT, 2006, p. 1770).

O capital social das camadas de baixa renda da comunidade “é fator de coesão e um impulso para a ação coletiva” (SCHMIDT, 2006, p. 1770).

A união das pessoas ao formarem mutirões de limpeza, para a construção de moradias, a ajuda recíproca em casos de doenças ou acidentes, manutenção coletiva das igrejas e das escolas, as ações de reivindicação de melhorias junto às autoridades são exemplos de realizações das comunidades de baixa renda, ao usarem o seu capital social em busca de melhorias para si e para o próximo (SCHMIDT, 2006, p. 1770).

Os membros da comunidade, ao realizarem a mútua ajuda na busca pela concretização de seus objetivos pessoais e dos demais membros do grupo, estão trazendo para si o poder de decisão e de tornar possível a realização de feitos importantes.

No estabelecimento de estratégias de inclusão social a partir do capital social o *empoderamento* das populações marginalizadas é o elemento central. É largamente aceito que a condição de pobreza e exclusão tem na baixa auto-estima e no reduzido senso de eficácia política elementos centrais. Em razão das múltiplas barreiras sociais que lhes são impostas, os pobres tem extrema dificuldade de ver-se como atores capazes de exercer alguma influência real no seu ambiente social e na esfera política (SCHMIDT, 2006, p. 1773).

Uma das formas de empoderamento da comunidade com vistas à promoção de uma maior inclusão social é por meio da mediação comunitária. Esta forma alternativa de resolução dos conflitos será abordada em item específico.

### **3. A mediação como uma alternativa**

Na lição de Luis Alberto Warat (1998, p. 5) a mediação “é uma forma ecológica de resolução de conflitos”, tanto sociais como jurídicos. A mediação, ao contrário da jurisdição, é um meio que requer a participação ativa e voluntária das partes para solver a divergência instaurada entre elas. Quando a mediação acontece, as partes são ouvidas de forma igual, podendo se expressar da maneira como melhor entenderem e sem receio de serem julgados, pois não há julgador.

Na mediação não existe a figura do juiz, mas sim, a do mediador, que é uma pessoa imparcial, de escolha das partes ou sugerida por uma e aceita pela outra, que irá conduzir as conversações, restabelecendo a relação e o diálogo entre as partes, para que possam olhar conscientemente para a questão litigiosa e para que consigam juntas, com o auxílio do mediador, alcançarem um consenso sobre o tema

em debate. Nesse sentido, assevera Fabiana Marion Spengler (2012, p. 94) que a mediação “é uma maneira de instaurar a comunicação comunitária rompida entre os cidadãos ou grupos em virtude da posição antagônica construída pelo conflito (...) facilita a expressão do dissenso definindo um veículo que possa administrar a discordância e chegar a um entendimento comunicativo”.

Cumprir destacar que, apesar de este acordo das partes muitas vezes ser decorrente da mediação, não é somente o acordo o seu objetivo, uma vez que o objetivo da mediação é (re) estabelecer o diálogo entre as partes (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 131), ou seja, fazer com que elas conversem e reflitam sobre o conflito e as causas que o ensejaram, podendo resultar ou não as sessões de mediação em um acordo.

Assevera-se que a mediação é uma alternativa por ser um procedimento que proporciona a inclusão das pessoas na resolução de suas próprias questões, que deixam de ser delegadas a um terceiro – o magistrado – que não as conhece e que não tem condições de se aprofundar na resolução da controvérsia, apenas emitirá uma sentença impessoal e que nem sempre atende aos anseios das partes.

A mediação, em relação à jurisdição, é um procedimento mais salutar por ser menos moroso, diante do quadro atual do Judiciário que não comporta mais a quantidade de demandas que lhe sobrecarrega. É também mais econômico, uma vez que o custo do processo é alto tanto para o Poder Judiciário como para as partes, além de ser mais eficiente e salutar, pois as pessoas que participam do procedimento da mediação muitas vezes recuperam a sua coragem para enfrentar os problemas de sua vida e esta mediação acaba gerando outros frutos positivos para os participantes, diante da confiança restabelecida pelas partes por meio de sua liberdade de argumentação, e bem assim, devido à responsabilidade que lhes é conferida para resolverem o litígio.

A mediação pode ser realizada para a resolução o tratamento dos conflitos da área de família, na área empresarial, nos conflitos de direito de trabalho, de direito do consumidor, entre outras, e especialmente do assunto que abordamos no presente artigo, para a resolução dos conflitos na comunidade, ou seja, os litígios envolvendo vizinhos, bairros, condôminos, etc.

Sobre a mediação comunitária, José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler (2012, p. 133) mencionam o seguinte exemplo: o relacionamento entre pessoas que residem no mesmo bairro - os vizinhos, e a falta de consenso entre

eles acerca de uma questão. “Quando surge um litígio entre dois vizinhos, a tendência é que muito mais importante para estes não seja obter uma satisfação de um prejuízo por algo que a outra parte possa ter feito, mas sim a restauração das relações com aquela”.

Segundo os autores acima referidos, é possível, através da mediação comunitária, encontrar o cerne da controvérsia para resolvê-la, uma vez que nos casos das relações que perduram, como nos casos de vizinhança e família, por exemplo, a questão que seria debatida na forma tradicional pela Jurisdição pode ser uma, enquanto que o real conflito pode ser outro, que necessita ser mais apurado e esmiuçado para que seja possível encontrar um verdadeiro entendimento entre as partes (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 133).

Fabiana Marion Spengler (2012, p. 23) assevera que, em razão da necessidade de utilização de novas formas de tratamento de conflitos, em face do problema de efetividade da função jurisdicional proposta pelo Estado, tanto em aspectos quantitativos como especialmente em aspectos qualitativos, identifica-se na mediação comunitária um meio de tratamento de conflitos, a partir de um ponto de vista que permeia valores fraternos, de amizade, de alteridade e que se direciona para a comunicação entre as pessoas.

Na lição da autora, a mediação comunitária se diferencia das demais formas tradicionais de tratamento dos conflitos por conta de seu lugar de trabalho ser justamente a comunidade onde moram as pessoas envolvidas no litígio

- sendo a sua base de operações o pluralismo de valores – composta de sistemas de vida e diversos e alternativos. Sua finalidade consiste em reabrir os canais de comunicação interrompidos e reconstruir laços sociais destruídos. O seu desafio mais importante é aceitar a diferença e a diversidade, o dissenso e a desordem por ele gerados. Sua principal ambição não consiste em propor novos valores, mas em restabelecer a comunicação entre aqueles que cada um traz consigo (SPENGLER, 2012, p. 24).

Desta forma, a mediação comunitária se desenvolve a partir da lógica de um mediador que é membro da comunidade e que levará aos demais membros o sentimento de inclusão social (SPENGLER, 2012, p. 26).

#### **4. Mediação comunitária como política pública de inclusão social**

A mediação comunitária tem como objetivo tratar de maneira adequada os conflitos sociais pelos membros da própria comunidade (SPENGLER, 2012, p. 230). Esta forma de solucionar os conflitos na comunidade é “uma prática comunicativa que gera participação consensuada dos conflitantes, fazendo nascer um sentimento de mudança que passa da estagnação à responsabilização” (WUST; KONRAD, 2013, p. 123), uma vez que as partes assumem a responsabilidade pela resolução de suas controvérsias, trabalhando conjuntamente para encontrar soluções ou medidas que atendam melhor os conflitos existentes.

Contudo, antes de explicitar sobre a mediação comunitária como uma política pública de inclusão social, cabe falar sobre as políticas públicas e sua importância na construção desse procedimento diferenciado.

Ao examinar o conceito de política pública, tem-se que ele “remete para a esfera do público<sup>3</sup> e seus problemas. Ou seja, diz respeito ao plano das questões coletivas, da *polis*” (SCHMIDT, 2008, p. 2311).

Nesse sentido, Antoní Fernandez (2006, p. 498-499) ao buscar responder o que são as políticas públicas, assevera que além da dificuldade para definir o objeto de estudo, há também um problema de terminologia, uma vez que,

Mientras que los anglosajones distinguen entre *politics* y *policies*, y usan la primera expresión para referirse a la política entendida como construcción del consenso y lucha por el poder, mientras la segunda se utiliza para denominar las actividades gubernamentales más concretas em campos específicos como serían la sanidad, la defensa o la educación universitaria, en las lenguas de origen latino existe um solo término para referirse al conjunto de todas estas actividades, dificultad que se há querido subsanar con la traducción de la expresión *policy* por política pública (FERNANDEZ, 2006, p. 499).

Conforme o autor, o termo políticas é utilizado em um sentido bastante amplo, sendo usado para designar tanto uma área de atividade, como a política social, como também para indicar propósitos políticos concretos ou programas de ação (FERNANDEZ, 2006, p. 499).

Segundo Fernandez (2006, p. 499):

---

<sup>3</sup> O público distingue-se do privado, do particular, do indivíduo e de sua intimidade. Por outro lado, o público *distingue-se do estatal*: o público é uma dimensão mais ampla, que se desdobra em estatal e não-estatal. O Estado está voltado (deve estar) inteiramente ao que é público, mas há igualmente instâncias e organizações da sociedade que possuem finalidades públicas expressas, às quais cabe a denominação de *públicas não-estatais*. (SCHMIDT, 2008, p. 2311)

debemos añadir que una política pública no es um fenómeno objetivo de perfiles claros y definidos, su existência debe ser puesta de relieve como fruto de la investigación en el plano empírico, mediante la identificación de sus elementos constitutivos, sean estos declaraciones de intenciones, programas, decisiones a cargo de uno o vários actores públicos, resultados (outputs) y consecuencias (outcomes), a lo largo de un certo período de tempo.

João Pedro Schmidt refere que as políticas se distinguem em: políticas sociais, econômicas e macroeconômicas. As *políticas sociais* dizem respeito às áreas ditas “sociais”, como saúde, educação, habitação, seguridade e assistência social. Já as políticas *macroeconômicas*, por sua vez, “incluem fundamentalmente a política fiscal e a política monetária, abarcando questões como o controle da inflação, a taxa de juros, a taxa de câmbio, os incentivos a determinados setores da economia, o comércio internacional, entre outros temas” (SCHMIDT, 2008, p. 2313).

No entanto, Schmidt esclarece que a literatura especializada apresenta tipologias baseadas em outros critérios, sendo a mais conhecida a de Theodor Lowi, que identifica quatro tipos de políticas, quais sejam: a) políticas distributivas, que consistem na distribuição de recursos da sociedade a regiões ou segmentos sociais específicos; b) políticas redistributivas, que consistem na redistribuição de renda, com deslocamento de recursos das camadas sociais mais abastadas para as mais pobres; c) políticas regulatórias, que regulam e ordenam, mediante ordens, decretos e proibições; d) políticas constitutivas ou estruturadoras, que definem procedimentos gerais da política (SCHMIDT, 2008, p. 2314).

Conclui-se então, que as políticas públicas “só podem ser analisadas no contexto mais geral da política e da sociedade”, uma vez que a política é dinâmica e está em permanente movimento. Assim, é importante que a análise identifique os principais momentos dos processos político-administrativos (SCHMIDT, 2008, p. 2315).

Esses relevantes períodos dos processos político-administrativos compõem o que se denomina de ciclo político, sendo identificadas por diversos estudiosos do tema, cinco fases no ciclo das políticas públicas: percepção e definição de problemas, inserção na agenda política, formulação, implementação e avaliação (SCHMIDT, 2008, p. 2315).

A política pública é, portanto, ocasionada pela detecção de uma dificuldade da sociedade, “que chama a atenção do Estado, aqui envolvendo todos os atores de

forma ampla, na qual é inserido numa agenda política” (OLIVEIRA; SPENGLER, 2012, p. 139). Desta forma, são formuladas as políticas, quando ocorre “a definição sobre a maneira de solucionar o problema político em pauta e a escolha das alternativas a serem adotadas.” O próximo passo é a implementação das políticas públicas, “através de ações e atividades que materializam as diretrizes, programas e projetos, e está a cargo do aparelho burocrático (administração).” E, finalmente, ocorrerá a avaliação da política pública, “na qual são analisados seus resultados, custos e aceitação pelos cidadãos” (OLIVEIRA; SPENGLER, 2012, p. 139).

Enfim, é inegável a importância do debate sobre políticas públicas e sobre a política de modo geral, pois o seu estudo favorece o desenvolvimento social. Assim, a política e todas as suas nuances fazem parte da vida de todas as pessoas, inclusive da vida das comunidades, sendo, por conseguinte, um dever da sociedade estar inserida de forma participativa na vida política da comunidade.

O cidadão bem informado e interessado pelo contexto social exerce a sua cidadania de forma mais plena, contribui para um avanço no campo político e tem mais condições de opinar, de dar sugestões, de cobrar melhorias e de propor avanços no campo político, contribuindo, desta forma, para o desenvolvimento da comunidade em que vive, e, conseqüentemente, do país.

De acordo com João Pedro Schmidt, o interesse pelo estudo das políticas públicas é favorecido por razões gerais, sendo elas, primeiramente, “o fato de que a crescente escala da intervenção do Estado e a complexidade dos governos nos dias atuais colocam problemas mais complexos aos responsáveis pelas decisões, seja no setor público, seja na sociedade civil e na iniciativa privada” (SCHMIDT, 2008, p. 2307).

Analisando e compreendendo as políticas públicas, a sociedade percebe que os assuntos públicos não são simples e que as soluções para as graves dificuldades são multifacetadas, não podendo ser resolvidas tão somente pela boa vontade dos governantes ou através de fórmulas simplistas baseadas em alguma solução rápida (SCHMIDT, 2008, p. 2307).

A segunda razão, conforme o referido autor, “é que a política tem sido mais analisada do ponto de vista dos resultados do que das estruturas e instituições” devido aos inúmeros modelos políticos institucionais e a constatação de que nenhum deles se aplica universalmente. Aliado a isso, há uma ênfase crescente

sobre como as decisões são tomadas e as técnicas utilizadas para resolver problemas (SCHMIDT, 2008, p. 2307).

Ainda, a relevância do estudo das políticas públicas é depreendida tanto do ângulo prático quanto do acadêmico:

Do ponto de vista prático – o dos agentes políticos, dos grupos de interesses e dos cidadãos em geral – uma melhor compreensão do tema permite uma ação mais qualificada e mais potente, com maior impacto nas decisões atinentes às políticas. Para o cidadão, é muito relevante que conheça e entenda o que está previsto nas políticas que o afetam, quem as estabeleceu, de que modo foram estabelecidas, como estão sendo implementadas, quais são os interesses que estão em jogo, quais são as principais forças envolvidas, quais são os espaços de participação existentes, os possíveis aliados e adversários, entre outros elementos (SCHMIDT, 2008, p. 2308).

Já, a importância do estudo das políticas públicas a partir do ponto de vista acadêmico, por sua vez, se dá em razão de o interesse pelos resultados<sup>4</sup> das ações governamentais ter levantado a necessidade de um entendimento teórico dos fatores intervenientes e da dinâmica própria das políticas (SCHMIDT, 2008, p. 2308).

Após, a breve conceituação e relevância das políticas públicas, conclui-se que a mediação comunitária é uma política pública que se desenvolve no âmbito das comunidades fortalecendo-as, integrando-as e as empoderando, pois trabalha com a participação direta do cidadão e da comunidade que ganha voz para manifestar os seus interesses e os interesses de seus pares.

Ocorrendo a mediação no âmbito comunitário, há uma conseqüente integração das estratégias de reorganização/fortalecimento da comunidade, na medida em que dá força a esta porque “possibilita o acesso à informação, a inclusão, a participação e a responsabilização do cidadão por suas escolhas e o compromisso com o local (comunidade)” (SPENGLER, 2012, p. 232).

Desta forma, a mediação comunitária serve como poderoso instrumento para promover a emancipação que a vida em comunidade proporciona, pois se realiza no seio da própria comunidade e tem como mediador as próprias pessoas que nela convivem, denominados como mediadores cidadãos (SPENGLER, 2012, p. 233).

---

<sup>4</sup> A área de estudos que concentra suas pesquisas nos resultados das políticas é chamada de *análise de políticas*, que pode ser definida como “um conjunto de conhecimentos, proporcionado por diversas disciplinas das ciências humanas, utilizados para buscar resolver ou analisar problemas concretos em política (policy) pública” (SCHMIDT, 2008, p. 2308 APUD DAGNINO, 2002, p. 160).

Os mediadores cidadãos membros da própria comunidade, escolhidos e capacitados para o exercício da mediação têm por objetivo beneficiar a todos. Para tanto, dedicam seu tempo e responsabilidade à mediação de conflitos “em busca de um vínculo social efetivo entre os membros daquela comunidade”, ou seja, são voluntários que trabalham por acreditar no papel social do mediador e por acreditarem na inclusão de todos (SPENGLER, 2012, p. 238).

Logo, a mediação comunitária se realiza dentro da própria comunidade, se desenvolvendo por meio do trabalho dos mediadores comunitários. Contudo, “não significa que a justiça comunitária não tenha vínculos com o Estado, dizendo respeito tão somente a uma forma não oficial de tratamento de conflitos”. (SPENGLER, 2012, p. 238)

Ao contrário, os núcleos de mediação comunitária devem agir de maneira a se comunicarem com as instituições do Estado e as não estatais direcionadas para finalidades diversas da mediação, a fim de promover a criação de uma rede de múltiplos saberes que se intercomunique, dando potência ao trabalho dos mediadores e à sua formação como agentes de transformação social. Assim, a mediação pode contribuir para a articulação entre os diversos entes coletivos, sendo o capital humano e social estimulados pela participação popular (SPENGLER, 2012, p. 238).

A “mediação comunitária é um grande passo para devolver à comunidade o tratamento de seus conflitos, trabalhando, principalmente, com aquilo que Blanchot denominou de *Lei da Amizade*” (SPENGLER, 2012, p. 239).

Infelizmente quanto mais a amizade perde seu caráter de argamassa espontânea da sociedade, mais ela tem necessidade de ser prescrita por uma lei que não contenha apenas imperativos ético-religiosos, mas estritamente jurídicos. Infelizmente perdemos a amizade como argamassa espontânea da convivência social, passamos a trabalhar com o código binário do amigo-inimigo e por isso nos munimos de leis e de “fiscais” da lei que “dizem o direito” para que possamos conviver (SPENGLER, 2012, p. 239).

A justiça comunitária, desta forma, não possui como base as regras comuns do Judiciário, mostrando, sem olvidar a relevância da instituição, a sua aposta na amizade para garantir à comunidade a retomada de suas condições de lidarem com os seus próprios conflitos (SPENGLER, 2012, p. 240).

Ela é realizada mediante a implementação de técnicas utilizadas pelo mediador comunitário para auxiliar no diálogo entre os mediandos, dentre as quais se destacam: a técnica da *escuta ativa* que é a técnica por meio da qual o ouvinte busca compreender e se comunicar pelo sentido das mensagens verbais e não verbais (postura corporal), podendo captar assim informações ocultas contidas na comunicação (SPENGLER, 2012, p. 241).

A técnica do resumo, quando o mediador faz uma síntese do que escutou de ambas as partes, “tem por escopo não apenas o reconhecimento mútuo de interesses e de sentimentos, mas também a humanização do conflito enquanto sociação positiva e possibilidade de crescimento pessoal/social” (SPENGLER, 2012, p. 243).

A técnica das perguntas também é importante porque “permite identificar questões, interesses e sentimentos”, os quais, devidamente aclarados, poderão “auxiliar as pessoas a avançar na elaboração de um eventual acordo, pois poderão perceber as perspectivas e necessidades umas das outras” (SPENGLER, 2012, p. 245).

O que se busca com a mediação comunitária é “um resultado positivo, um resultado que proteja todos os interesses essenciais” (SPENGLER, 2012, p. 245), pois “objetiva levar aos demais moradores o sentimento de inclusão social, pela criação de vínculos que fortaleçam a cidadania e a participação da vida social da comunidade” (WUST; KONRAD, 2013, p. 124).

Enquanto política pública, a mediação comunitária busca “não apenas diminuir o número de demandas que ingressam todos os dias no Poder Judiciário, mas é uma forma de tratar adequadamente, por meio do diálogo e do consenso, os conflitos inerentes à sociedade e às comunidades” (WUST; KONRAD, 2013, p. 124).

Dessa forma, conclui-se que a mediação comunitária nada mais é do que uma política pública de inclusão social, uma vez que incentiva a resolução do conflito pelos próprios membros da comunidade, ou seja, as pessoas são ouvidas, respeitadas, valorizadas e, acima de tudo, são responsáveis por suas decisões.

A mediação comunitária representa também “o exercício de uma democracia cada vez mais participativa” (COSTA; AQUINO, 2013, p. 76), com a comunidade integrada e valorizada em busca de seus direitos.

## 5. Conclusão

É inegável a importância da participação social para o desenvolvimento do país. O cidadão ativo busca seus direitos, reivindica melhorias e fiscaliza a realização das demandas necessárias a sua comunidade, porque é ele quem está inserido no dia-a-dia de seus membros e é ele quem melhor pode dizer o que é necessário para que melhor sejam atendidos aqueles que o cercam.

Quem participa ganha voz, sente-se incluído, respeitado e exercita os seus direitos de cidadão, contribuindo não somente para o seu próprio desenvolvimento ou para a realização de demandas que beneficiam apenas a si mesmo ou a sua família, mas para a comunidade em geral, para o seu bairro, para a sua cidade e para o seu país.

O presente artigo buscou analisar a importância da valorização das pessoas na participação comunitária, sendo a mediação nas comunidades uma forma de política pública que permite às pessoas que se manifestem em busca de resolver as questões litigiosas em seus núcleos, bairros, comunidades.

Assim, as pessoas resgatam a possibilidade de tratarem seus conflitos com o auxílio de um mediador da própria comunidade, o que conhece os dilemas ao seu redor e que pode prestar uma importante tarefa junto à comunidade, aproximando as partes e facilitando a comunicação entre elas para que possam alcançar um consenso.

A dificuldade de acesso à Justiça, que é um dilema para as pessoas que vivem nas comunidades carentes, seja pela extensa burocracia, seja pelos altos custos, pela distância, pela formalidade, etc., faz com que a mediação comunitária ganhe ainda mais importância, devendo ser estimulada e favorecida em relação aos meios tradicionais de resolução de conflitos.

## 6. Referências

COSTA, Marli Marlene Moraes da; AQUINO, Quelen Brondani de. A função das políticas públicas na efetivação de direitos: uma abordagem sobre o exercício da democracia participativa. In: CUSTÓDIO, A. V; COSTA, M.M.M.; STAHLHOFER, I.S. (org.) *Direitos humanos, constituição e políticas públicas*. Curitiba: Multideia, 2013.

FERNANDEZ, Antoní. Las políticas públicas. In: BADIA, Miguel C. (ed.) *Manual da ciência política*. 3ª ed. Madrid: Tecnos, 2006.

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Pobreza>. Consulta realizada em 07 de novembro de 2013.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e Arbitragem: Alternativas à Jurisdição!* Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de; SPENGLER, Fabiana Marion. A resolução 125 do CNJ como política pública de fortalecimento da cidadania no tratamento de conflitos. In: COSTA, M.M.M.; RODRIGUES, H.T. (org.) *Direitos sociais e políticas públicas VIII*. Curitiba: Multideia, 2012.

SCHMIDT, João Pedro. Para entender as políticas públicas: aspectos conceituais e metodológicos. In: REIS, J.R.; LEAL, R. G. (org.) *Direitos sociais e políticas públicas: desafios contemporâneos*. Tomo 8. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2008.

\_\_\_\_\_. Exclusão, inclusão e capital social: o capital social nas ações de inclusão. In: LEAL, R; REIS, J. R. (org.) *Direitos sociais e políticas públicas*. Tomo 6. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2006.

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

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

WUST, Caroline; KONRAD, Letícia. Mediação comunitária como política pública de acesso à justiça e de fortalecimento da democracia participativa. In: CUSTÓDIO, A. V; COSTA, M.M.M.; STAHLHOFER, I.S. (org.) *Direitos humanos, constituição e políticas públicas*. Curitiba: Multideia, 2013.