



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS,
CIDADANIA E POLÍTICAS PÚBLICAS

ANA CRISTINA MADRUGA ESTRELA

MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA:
CONTEXTO DE APRENDIZAGENS EM DIREITOS HUMANOS

JOÃO PESSOA-PB
2021

ANA CRISTINA MADRUGA ESTRELA

MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA:
CONTEXTO DE APRENDIZAGENS EM DIREITOS HUMANOS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Direitos Humanos.

Linha de Pesquisa: Educação em Direitos Humanos

Orientador: Prof. Dr. Fernando César Bezerra de Andrade

João Pessoa – PB
2021

ANA CRISTINA MADRUGA ESTRELA

**MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA:
CONTEXTO DE APRENDIZAGENS EM DIREITOS HUMANOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Direitos Humanos.

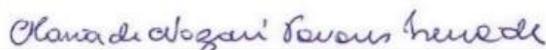
Dissertação aprovada em 16 de dezembro de 2021.

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dr.^a Ana Lia Vanderlei de Almeida

Universidade Federal da Paraíba – UFPB (PPGCJ) – Examinador Externo



Prof.^a Dr.^a Maria de Nazaré Tavares Zenaide

Universidade Federal da Paraíba – UFPB (PPGDH) – Examinador Interno



Prof. Dr. Fernando César Bezerra de Andrade

Universidade Federal da Paraíba – UFPB (PPGDH) – Orientador

E82m Estrela, Ana Cristina Madruga.

Mediação comunitária: contexto de aprendizagens em direitos humanos / Ana Cristina Madruga Estrela. - João Pessoa, 2022.

144 f. : il.

Orientação: Prof Dr Fernando César Bezerra Andrade.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCHLA.

1. Mediação Comunitária. Educação em Direitos Humanos. I. Andrade, Prof Dr Fernando César Bezerra.
II. Título.

UFPB/CCJ

CDU 34

A Ana Luísa

AGRADECIMENTOS

Um ano de pandemia, de puerpério, de ausências, de isolamentos, de separação, de angústias e de incertezas; seguido por outro, de mais doença e mortes, de manifestações, de racismo escancarado e de um governo cada vez mais acéfalo e sádico: foi de 2020, tão tumultuado e inesquecível, a 2021, igualmente desanimador, quando este trabalho foi concebido. E, ainda assim, inflando o peito de admiração e alegria, entrego esta dissertação como pesquisa final para me tornar mestre no que tenho tanto apreço e tanto orgulho em militar, ainda mais nos dias de hoje: os Direitos Humanos.

E como não poderia deixar de ser, venho agradecer a minha filha, Ana Luísa Estrela Santos, a quem dedico esse trabalho por estar junto comigo em todos os minutos deste mestrado: na hora da prova, da entrevista, nas aulas e reuniões, por todas as vezes que choramos e rimos juntas, até pelas vezes que não me deixou dormir nem estudar, por ter feito essa caminhada tão mais difícil e ao mesmo tempo tão iluminada pelo seu sorriso. Você fez tudo valer a pena, minha menina.

Ao meu orientador, prof. Dr. Fernando César B. de Andrade, pessoa na qual passei a sentir absoluta admiração pela sua competência, inteligência e humanidade. Obrigada pela paciência, pelos ensinamentos e por ser essa pessoa tão grandiosa em enxergar mais do que orientandos, em enxergar seres humanos cansados, frustrados, doloridos, mas com muita ânsia em aprender. Agradeço a meu amigo querido professor doutor Mazuckyevicz Nascimento Santos Silva, que primeiro corrigiu o meu projeto de mestrado e foi um grande encorajador durante todo esse percurso até aqui. Também não poderia deixar de mencionar um agradecimento especial a Kadydja Menezes, que, com seu olhar freireano, me encorajou a escrever sobre um projeto belo a meus olhos, aquele do Núcleo de mediação de conflitos do Mário Andreazza.

A todos os meus amigos que direta ou indiretamente torceram por mim. A amizade, assim como o amor é uma força transformadora e é, como diria Chico César, um ato revolucionário. Obrigada a cada um de vocês.

A toda a Comissão de Direitos Humanos da OAB, da qual faço parte há 15 anos e que me encoraja a lutar pelos direitos humanos diariamente, em especial, agradeço a atual presidente Leilane Soares de Lima por todo o entusiasmo à frente dessa comissão e a confiança em mim depositada como membro.

Ao Núcleo de mediação de conflitos do Mário Andreazza e seus mediadores, em especial à coordenação do Núcleo de Mediação, que gentilmente doaram parte do seu tempo para compartilhar seus conhecimentos e experiências e me mostrar como se aprendem Direitos Humanos nas práticas comunitárias de mediação.

A todas as admiráveis pessoas que conheci em razão do mestrado.

E por fim, e não menos importante, aos meus pais e irmãos, por me ensinarem a ser uma pessoa comprometida com os ideais de justiça e paz; em especial, agradeço à minha mãe, por todas as vezes que cuidou de Ana Luísa para que eu pudesse escrever este trabalho.

Aventurar-se pelos caminhos de uma convivência respeitosa requer CORAGEM. Coragem de encarar o outro que não é espelho, coragem de lidar com a diferença, coragem de olhar para os conflitos que permeiam nossas relações, coragem de refletir sobre o que significam esses conflitos, coragem de se lançar no território do incerto e do não sabido e, com os conflitos, aprender a difícil arte de viver com o outro.

Ana Lúcia Catão

RESUMO

A mediação é um meio consensual e célere de resolução de conflitos negociáveis entre as partes. Tem como principal finalidade o tratamento de conflitos através da restauração do diálogo entre os envolvidos e, como uma de suas consequências, restabelece o caráter de cidadania inerente às relações entre sujeitos que convivem e compartilham condições semelhantes de poder a partir do momento em que as partes exercitam autonomia para resolver a controvérsia, graças ao favorecimento da comunicação em contexto de mediação. Assim, a mediação comunitária, que é a mediação praticada dentro da comunidade, se torna uma ferramenta de educação em Direitos Humanos por gerar uma cultura de paz e recuperar a dignidade dos indivíduos implicados no conflito. O presente trabalho tem como hipótese ser a mediação comunitária um processo de aprendizagem em Direitos Humanos e tem, como objetivo geral, analisar a educação em direitos humanos (EDH) informalmente implicada em casos de mediação promovidos pelo Centro Comunitário “Francisco Vieira”, localizado na cidade de Bayeux/PB, da perspectiva de quem exerce a tarefa mediadora. Para isso, como objetivos específicos, pretende-se: a) Apresentar a mediação comunitária como estratégia de resolução de conflitos, com ênfase na figura do(a) mediador(a); b) Discutir mediação comunitária como uma prática educacional informal; c) Caracterizar a mediação comunitária como uma forma de educação em direitos humanos, nos valores que lhe são associados; d) Discutir elementos associados a aprendizagens em Direitos Humanos por mediadores(as) do Núcleo de Mediação Francisco Vieira em Bayeux-PB, nos processos de mediação realizadas naquele Núcleo. Com o intuito de cumprir com tais objetivos, o método qualitativo de pesquisa, de natureza dedutivo-indutiva, recorre ao estudo de caso como técnica que triangula três tipos de dados empíricos: aqueles decorrentes de observação de uma reunião de mediação; de entrevistas semiestruturadas individuais com mediadores; e de grupo focal com mediadores, tratando de suas experiências na condução da mediação comunitária e suas aprendizagens sobre Direitos Humanos. Ao situar o trabalho dos mediadores no contexto do Núcleo, do bairro, em sua história de lutas sociais e da força da comunidade, e da cidade, buscou-se apoiar a análise de conteúdo de enunciações na realidade vivida pelos sujeitos participantes. O principal resultado alcançado foi a identificação de princípios da mediação que induzem mediadores e mediadoras ao aprendizado em Direitos humanos, tanto a partir de seu treino inicial para o exercício da tarefa quanto de suas experiências nesse trabalho de facilitar a comunicação entre as partes pelos(as) mediadores(as). Nas considerações finais, ressalta-se a mediação comunitária que, além de oportunizar a resolução de conflitos através do diálogo, busca também a pacificação social, o reconhecimento de direitos e a restauração da dignidade humana e se torna um verdadeiro contexto de aprendizagem em direitos humanos, em particular para mediadores(as) que colaboraram com este estudo, os(as) quais, nas suas experiências, constataram a eficácia prática dos princípios da mediação comunitária e, nela, do trabalho do(a) mediador(a) ao facilitar a comunicação através do diálogo, empoderando-se nesse trabalho.

Palavras-Chave: Mediação Comunitária. Educação em Direitos Humanos. Centro de Mediação. Mediador(a)

ABSTRACT

Mediation is a consensual and fast expedient of resolving negotiable conflicts between the parts. Its main purpose is the treatment of conflicts through the restoration of dialogue between those involved and, as a consequence, reestablish the character of citizenship inherent in the relationships between subjects who live and share similar conditions of power from the moment the suitors exercise autonomy to resolve controversy, thanks to favoring communication in the context of mediation. Thus, community mediation, which is mediation practiced within the community, becomes an education tool in Human Rights for generating a culture of peace and recovering the dignity of the individuals involved in the conflict. The present project has the hypothesis that community mediation is a learning process in Human Rights and aims to analyze community mediation as a mean of mediators' informal learning in Human Rights through the management of mediation cases developed at Centro Comunitário "Francisco Vieira", at Bayeux/PB. For that, as specific objectives, it is intended: a) to characterize community mediation as a conflict resolution strategy, foccusing on mediators; b) discuss community mediation as an informal educational practice; c) to identify values associated with Human Rights in community mediation practices; c) to characterize community mediation as a form of human rights education; d) discuss elements associated with mediators' learning in Human Rights in the mediation processes that take place at the Francisco Vieira Mediation Center in Bayeux-PB. In order to comply with such objectives, the qualitative research method, of a deductive-inductive nature, uses the case study as a technique that triangulates observation of one mediation meeting; data from semi-structured individual interviews; and a focus group session with mediators, concerning their experiences on guiding community mediation and their human Human Rights' learnings. By situating the work of the mediators in its contexts (the Nucleus, the neighborhood, the community and its history), the content analysis of utterances was supported in the reality experienced by the participating subjects. The main result achieved was the identification of mediation principles that induce mediators and mediators to learning in Human Rights, both from their initial training for the exercise of the task and from their experiences in this work of facilitating communication between the parts by the mediators (at). In the final considerations, community mediation is highlighted, which, in addition to providing opportunities for conflict resolution through dialogue, also seeks social pacification, recognition of rights and restoration of human dignity and becomes a true learning context in human rights, in particular for mediators who collaborated with this study, who, in their experiences, found the practical effectiveness of the principles of community mediation and, in it, the work of the mediator in facilitating the communication through dialogue, empowering themselves in this work.

Keywords: Community Mediation. Human Rights Education. Mediation Center. Mediator

LISTA DE ABREVIATURAS

CAAE - Certificado de Apresentação de Apreciação Ética

CEDDHC - Conselho Estadual de Defesa dos Direitos do Homem e do Cidadão

CONIMA - Código de Ética para Mediadores do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem

CPC – Código de Processo Civil

DH – Direitos Humanos

EDH – Educação em Direitos Humanos

ENAM – Escola Nacional de Mediação e Conciliação

NMCFV – Núcleo de Mediação de Conflitos Francisco Vieira

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

PNEDH – Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos

UPS – Unidade de Polícia Solidária

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – O BAIRRO MÁRIO ANDREAZZA.....	30
FIGURA 2- CENTRO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FRANCISCO VIEIRA.....	89
FIGURA 3 - SALA DE MEDIAÇÃO ADAPTADA APÓS PANDEMIA.....	91
FIGURA 4 – QUADRO DISPOSTO NA SALA DE MEDIAÇÃO.....	92
FIGURA 5 – FRANCISCO VIEIRA EM SUA RESIDÊNCIA EM JUNHO/2021.....	93
FIGURA 6 – RESUMO DE ATENDIMENTOS DO NÚCLEO ENTRE FEVEREIRO A JUNHO DE 2019.....	96
FIGURA 7 – RESUMO DE ATENDIMENTOS DO NÚCLEO ENTRE 2017 E ABRIL DE 2021.....	97
FIGURA 8 - EVENTO ORGANIZADO PELO NMCFV.....	99
FIGURA 9 – EVENTO ORGANIZADO PELO NMCFV.....	100

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - TOTAIS DE MEDIADORES PARTICIPANTES EM ATIVIDADES DA PESQUISA.....	31
QUADRO 2 - PERFIL DOS MEDIADORES.....	104
QUADRO 3 - IMPRESSÕES DOS MEDIADORES EXTRAÍDAS EM GRUPO FOCAL.....	105

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	176
2 METODOLOGIA.....	24
2.1 CAMPO DE PESQUISA	26
2.1.1 Bayeux: lócus da pesquisa	27
2.1.2 O Bairro Mário Andreazza.....	32
2.2 SUJEITOS DA PESQUISA.....	31
2.2.1 Mediadores	331
2.3 PROCEDIMENTO PARA COLETA DE DADOS.....	32
2.3.1 Observação	32
2.3.2 Entrevista Semiestruturada Individual.....	33
2.3.3 Questionário	34
2.3.4 Grupo Focal	35
2.4 PROCEDIMENTOS PARA TRATAMENTO DE DADOS	36
2.4.1 Observação	37
2.4.2 Entrevista	37
2.4.3 Questionário.....	38
2.4.4 Grupo Focal.....	39
2.5 DO PROCEDIMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS DA ENTREVISTA	39
2.5.1 Triangulação: comparando observações e entrevistas.....	39
2.6 DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES.....	4041
2.7 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA.....	40
3 MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS	41
3.1 O QUE É MEDIAÇÃO?.....	4241
3.2 O CENÁRIO DA MEDIAÇÃO NO BRASIL	43
3.3 FASES DA MEDIAÇÃO	47
3.4 A IMPORTÂNCIA DO MEDIADOR	53
3.5 PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	54
3.6 A HUMANIZAÇÃO NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO	59
4 A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA E OS DIREITOS HUMANOS.....	62

4.1	A COMUNIDADE COMO CONTEXTO DE PRODUÇÃO E GARANTIA DE DIREITOS	63
4.2	A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA COMUNIDADE À LUZ DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA	66
4.3	O DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA E A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA.....	68
4.4	A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA E O EXERCÍCIO DA CIDADANIA.....	70
4.5	A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO INSTRUMENTO DE PRÁTICA DA DEMOCRACIA	72
4.6	A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO FORMA DE PREVENÇÃO DE VIOLÊNCIA E CULTURA DE PAZ.....	75
	5 MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO PRÁTICA PARA EDUCAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS.....	78
5.1	EDUCAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS: TENDÊNCIAS E PERSPECTIVAS	78
5.2	A MEDIAÇÃO COMO MEIO DE EDUCAÇÃO INFORMAL EM DIREITOS HUMANOS	80
5.3	DIÁLOGO PELA PERSPECTIVA DO MEDIADOR	84
5.4	O ENFOQUE POLÍTICO DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA	84
	6 MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA: ESPAÇO PARA APRENDIZAGEM EM DIREITOS HUMANOS.....	88
6.1	O CENTRO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FRANCISCO VIEIRA	88
6.1.1	Quem é Francisco Vieira - o Chicão.....	92
6.1.2	O impacto do Núcleo de mediação de conflitos na comunidade	94
6.2	MEDIADORES E MEDIADORAS APRENDENDO DIREITOS HUMANOS NO CONTEXTO DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA.....	103
6.2.1	Finalidade da Mediação.....	108
6.2.2	Aprendizagens através da Mediação em conexão com os Direitos Humanos.....	111
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	117
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
	APÊNDICES.....	134
A)	ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO	
B)	ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM O MEDIADOR	
C)	ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM O SR. FRANCISCO VIEIRA – O CHICÃO	
D)	ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM O DIRETOR DA REDE COMUNITÁRIA MÁRIO ANDREAZZA	

E) TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

ANEXOS

A) PANFLETO 1 (FACE)

B) PANFLETO 2 (FACE)

INTRODUÇÃO

“Quando há um diálogo verdadeiro, ambos os lados estão dispostos a mudar”. Essa frase, de autoria de Thích Nhất Hạnh, um monge budista, pacifista, escritor e poeta Vietnamita, encontra-se estampada em uma parede dentro da sala de audiência do Centro de Mediação de Conflitos “Francisco Vieira”, na cidade de Bayeux/PB. A frase remete à possibilidade de resolução de conflitos pelo diálogo, e unicamente através do diálogo. Essa é a mensagem de boas-vindas que decora o Centro de Mediação e que inicia o presente trabalho, indicando que a resolução de controvérsias através do diálogo muda a perspectiva do litígio e consegue transformar toda uma comunidade.

A frase acima disposta serve de ponto de partida para iniciar a análise que se pretende realizar na presente dissertação que é o reconhecimento do diálogo como a melhor opção para restaurar a comunicação e solucionar o conflito instaurado.

O diálogo pode ser entendido aqui como uma conversa ou troca de argumentos entre duas ou mais pessoas; no entanto, deve-se observar que “nem todos os processos dialógicos podem ser úteis para se reduzir o potencial de hostilidade, conflito e agressão” (SPENGLER, 2012a, p.94), devendo-se buscar, para a dissolução do conflito, o diálogo transformador, o qual supõe “o respeito à opinião, envolve a escuta, envolve o silêncio, considerando a fala de todas as pessoas, por mais diferentes que sejam” (GALLI; BRAGA, 2017, p.58).

Por sua vez, o conflito é algo inerente ao ser humano e à vida em sociedade (FOLLET, 1997). Dificilmente existe vida em sociedade sem que haja divergências e desacordos. Assim, é importante perceber que o conflito, por si só, não constitui e não pode ser visto apenas como um problema ou algo de caráter negativo, mas deve também ser encarado como uma possibilidade de realização da autonomia, possuindo assim, um caráter pedagógico.

O conceito de conflito não é universal. O vocábulo conflito possui origem no latim *conflictus*, associado ao verbo *confligere*, que remete a constringir, formado pelo prefixo con-, que inclui a ideia de reunião, e *fligere*, que indica um golpe ou choque, de tal maneira que uma colisão é anunciada pela oposição de posições (ORIGEM DA PALAVRA, 2020).

Para Candido Rangel Dinamarco, o conflito pode ser entendido como “a situação existente entre duas ou mais pessoas ou grupos, caracterizado pela pretensão a um bem ou situação da vida e impossibilidade de obtê-lo” (DINAMARCO, 2013, p.120-121). Assim sendo, o conflito existe

quando os conflitantes já perderam a capacidade de se comunicar de maneira adequada ou ainda quando perderam qualquer possibilidade de diálogo.

O conflito é algo inerente às relações humanas, levando em conta que as pessoas tendem a possuir opiniões divergentes e pontos de vistas diferentes (ALVES; GOFAS, 2018). Ora, nas sociedades contemporâneas, muitas vezes urbanas e burocratizadas, essa situação pode gerar uma relação de dependência extrema em relação a instâncias estatais para a resolução de conflitos, apontando para uma falta de autonomia que leva à judicialização em processos que invocam o Poder Judiciário para regular dissensos, o que é algo cada dia mais comum.

A judicialização de conflitos, em tese, põe fim à lide que foi instaurada; no entanto, é possível dizer que nem sempre a sentença satisfaz a parte ou pacifica o conflito. Ao buscar o Poder Judiciário para a resolução de um problema, a parte deixa a cargo de uma terceira pessoa, que é o juiz, decidir sobre a questão.

Nesse caso, esse é o papel esperado pelo Estado, através da jurisdição: que uma terceira pessoa decida o problema que era de outrem. No Brasil de hoje, inclusive, existe uma ideia de que todo conflito somente pode ser solucionado através de uma ação judicial, dadas a inflexibilidade e a incomunicabilidade entre as partes. A jurisdição sempre foi vista como único recurso para garantir a efetivação dos direitos e como principal meio de dissolução de conflitos. Consequentemente, devido a essa tradição, vislumbra-se uma grande quantidade de processos judiciais pendentes de julgamento em todos os tribunais do país.

Assim, para que o processo seja conduzido de forma justa pela via judicial, devem ser obedecidas garantias constitucionais, como a ampla defesa e o contraditório, princípios norteadores decorrentes da bilateralidade do processo. No entanto, observa-se que o Estado já não mais exerce de forma satisfatória seu poder-dever de resolver os conflitos devido à grande quantidade de processos aguardando julgamento o que torna a morosidade processual uma das principais causas de ineficiências da administração pública. Tal ineficiência que faz com que a população não tenha seu litígio apreciado adequadamente (SPENGLER, 2010).

Além disso, pequenas causas são oportunidade para que as partes exercitem sua autonomia em comunicar-se e chegar, eventualmente, a um acordo. Remeter todas as decisões ao Poder Judiciário implica em considerar apenas o Estado como regulador social e retirar da sociedade civil seu poder autorregulador, o que se liga à própria cultura das relações entre direito consuetudinário e direito formal:

Impera na noção jurídica de costume a premissa de que, sendo o Direito a forma racional de ordenamento da sociedade, as regras de condutas evoluíram do direito consuetudinário, que se caracteriza pela dispersão das normas na consciência dos indivíduos, para as modernas leis escritas fruto do gênio humano para dar maior segurança às suas relações sociais (VIEIRA, 2006, p.6).

Ora, essa cultura concorre para o enfartamento do Poder Judiciário e a extrema lentidão de suas decisões. Por isso também, nos últimos anos aumentou a busca por formas alternativas de resolução de conflitos com o surgimento de procedimentos alternativos de resolução de litígios, os quais se propõem a aliviar as cargas excessivas dos tribunais, garantindo que os conflitos sejam resolvidos de maneira mais justa, rápida e eficiente, ou seja, são um “antídoto contra a inefetividade da via jurisdicional” (PAUMGARTTEN; PINHO, 2015, p.13).

No entanto, mais do que diminuir a grande quantidade de processos, e, conseqüentemente, a morosidade do Poder Judiciário, os métodos alternativos de solução de conflitos, como a mediação, arbitragem e conciliação, se propõem a fazer com que as partes cheguem ao final da demanda com a sensação de segurança proporcionada pelo diálogo e pelo acordo que chegaram entre si. É o espírito autorregulador inerente às formas de controle social próprias a níveis não alcançados pelo Estado, seja por sua inexistência (num dado tempo histórico), seja pela forma com que os conflitos e sua resolução são concebidos.

Ademais, a longa história na luta dos Direitos Humanos demonstra que, antes da abertura institucional do Poder Judiciário a tais métodos alternativos, já existiam iniciativas de mediação de conflitos na Paraíba, pelo Conselho Estadual de Defesa dos Direitos do Homem e do Cidadão – CEDDHC –, que podem ser trazidas como exemplo de mediação, utilizada como alternativa ao uso da violência: tal foi o caso de uma ocupação de prédio público, gerando conflito entre trabalhadores sem-terra e o Governo Federal, conflito esse resolvido sem violência graças à negociação, conforme relato da professora doutora Nazaré Zenaide, então presidente do CEDDHC, referido por Lyra (2003):

Na ocasião em que os camponeses ocuparam a sede do INCRA, no ano de 2001, foi dada uma orientação nacional para que os responsáveis estaduais do órgão solicitassem, judicialmente, sua imediata desocupação. Nesta oportunidade o CEDDHC e o Ministério Público Federal através da Procuradoria do Cidadão, foram os únicos órgãos a mediar o conflito com os trabalhadores rurais. [...] Tanto nessa quanto em outras ocasiões o diálogo evitou que o conflito degenerasse em ações violentas contra os sem-terra (LYRA, 2003, p. 166).

Nesse viés da resolução de conflitos sem recurso à violência física ou mesmo sem a demanda judicial, surge a mediação como resposta possível e adequada para atender à falta estatal, mas também para responder com maior autonomia às lutas das populações periféricas, cujos

direitos são cotidianamente feridos. Ora, se ela não tem poder de decidir, concorre para uma resolução autônoma do problema pelas partes, presumindo que uma causa do conflito relevante seja a deficitária comunicação entre elas – ou, senão, que uma relação de forças desiguais tenda a equilibrar-se em decorrência da comunicação mediada por terceiros. Assim, a mediação “não deve concluir nem decidir nada, deve apenas fazer com que as partes conflitantes estejam em condições de recomeçar a comunicação” (SPENGLER. 2010, p.318). Na perspectiva da mediação, o conflito, para Sales (2007, p.184), deve ser visto inclusive como uma oportunidade:

A mediação possibilita a transformação da “cultura do conflito” em “cultura do diálogo” na medida em que estimula a resolução dos problemas pelas próprias partes. A valorização das pessoas é um ponto importante, uma vez que são elas os atores principais e responsáveis pela resolução da divergência.

No decorrer do presente trabalho, é discutida a mediação como mais do que uma forma de viabilizar o acesso à justiça ou um método extrajudicial de resolução de conflitos. Será demonstrado que a mediação é uma forma de pacificação social e busca de justiça, democracia e resgate da dignidade da pessoa humana. E, devido a isso, torna-se um contexto para a efetivação dos direitos humanos e, nesse sentido, promove aprendizagens a eles relacionadas.

Retomando o raciocínio do início do texto, a busca pelo diálogo se faz presente quando se considera o lócus da pesquisa, o Núcleo de Mediação Comunitária “Francisco Vieira”, na cidade de Bayeux, onde se busca oferecer à população do bairro Mário Andreazza a resolução de conflitos através da mediação e, através desta, procura-se estabelecer o diálogo e buscar a solução de um problema sem a necessidade de sempre recorrer ao Poder Judiciário.

Ademais, foi conhecida, em referências dos integrantes do Núcleo, nos contatos iniciais com o campo da pesquisa, notícia sobre o impacto do Núcleo de mediação na comunidade do bairro Mário Andreazza e o aumento significativo da procura do centro pelos moradores do bairro causando um impacto positivo na comunidade por gerar uma cultura de paz.

Nesse sentido, foi necessário identificar aspectos históricos da cidade de Bayeux, em especial do bairro onde o centro de mediação está localizado, o Mário Andreazza – particularmente no que tange a suas lutas e movimentos sociais. Tal estudo foi feito através de entrevistas com moradores fundadores daquela vizinhança – um dos quais, o Sr. Francisco Vieira (homenageado com a atribuição de seu nome ao Núcleo), ativo líder nos inícios da comunidade e informante privilegiado nesta pesquisa, além do diretor da Rede Comunitária do Mário Andreazza. A pesquisa bibliográfica relacionada à cidade de Bayeux – particularmente em monografias de conclusão de

curso de estudantes do curso de Geografia na UFPB (SILVA, Abraão de Lima, 2014) - apoiou a construção desse cenário histórico que serve de pano de fundo para compreender dados atuais sobre a comunidade do Mário Andreazza e o trabalho da mediação nele promovida.

No decorrer da pesquisa ficou claro o motivo da escolha pelo Núcleo de Mediação Comunitária de conflitos no bairro Mário Andreazza: como bem pontuou Comunicativa¹, uma mediadora entrevistada, “tudo o que nós temos aqui – educação, saneamento, [...] energia, construção de escolas, água – tudo foi através de lutas. Os moradores se reuniam, fechavam a BR, iam para as prefeituras, [...] o governo do Estado, buscando direitos que foram negados aqui” (entrevista individual, 11/06/2021, 28m59s-29m59s). Nesse contexto de lutas surge o Núcleo de Mediação Comunitária do Mário Andreazza, um lugar diretamente ligado às peculiaridades e dificuldades enfrentadas pela comunidade, trazendo consigo um dos grandes benefícios: a diminuição da violência.

Assim sendo, considera-se que o aparecimento de novas formas de tratar conflitos como a mediação comunitária não só dá chances para encerrar a controvérsia, mas também pacifica a comunidade, pois “se a prática da mediação ocorre na esfera comunitária, a consequência é a integração das estratégias de reorganização/fortalecimento da comunidade” (SPENGLER, 2012a, p.232).

A mediação comunitária almeja promover e desenvolver na comunidade valores, crenças, atitudes e comportamentos que oportunizem o fortalecimento e empoderamento desta, a fim de que ela consiga por ela mesma através do respeito e tolerância mútua o tratamento adequado de seus problemas (SALES, 2004, p.135).

Nestes termos é que o presente trabalho tem como objetivo geral analisar a educação em direitos humanos (EDH) informalmente implicada em casos de mediação promovidos pelo Centro Comunitário “Francisco Vieira”, localizado na cidade de Bayeux/PB, da perspectiva de quem exerce a tarefa mediadora.

Ora, durante a realização desta pesquisa, havia dez mediadores no Núcleo. Inicialmente, o desenho desta pesquisa considerava incluir dados gerados por mediadores envolvidos de forma direta por seu exercício de mediação em casos específicos, de sorte que tais mediadores colaborariam, entre outros sujeitos, para a análise da EDH em processos de mediação. Pretendia-se ouvir também mediados, além de observar encontros de mediação.

¹ Pseudônimo autoatribuído pela entrevistada (a esse respeito, ver capítulo 2).

Todavia, com a chegada da pandemia de Sars-Cov 2, as atividades do Núcleo foram afetadas pela Covid-19. Mesmo após a flexibilização de atividades na Paraíba, o Núcleo não voltou às atividades presenciais até agosto de 2021, razão pela qual não foi possível gerar dados suficientes para a análise antes pretendida. Assim, a análise das mediações e a pesquisa de campo da maneira como estava originalmente pensado teve de ser modificada e, considerando esse contexto e a maior disponibilidade de mediadoras e mediadores em colaborarem com a geração de dados, o desenho inicial da pesquisa foi alterado e o grupo de sujeitos participantes tornou-se exclusivamente o dos mediadores do Núcleo, que voluntariamente se dispuseram a refletir, em entrevistas individuais e grupo focal, sobre sua tarefa mediadora.

Logo, tomaram-se, como objetivos específicos: a) Apresentar a mediação comunitária como estratégia de resolução de conflitos, com ênfase na figura do(a) mediador(a); b) Discutir mediação comunitária como uma prática educacional informal; c) Caracterizar a mediação comunitária como uma forma de educação em direitos humanos, nos valores que lhe são associados; d) Discutir elementos associados a aprendizagens em Direitos Humanos por mediadores(as) do Núcleo de Mediação Francisco Vieira em Bayeux-PB, nos processos de mediação realizadas naquele Núcleo.

Com o intuito de cumprir com tais objetivos, o método de abordagem utilizado foi o dedutivo-indutivo, uma vez que a pesquisadora partiu da legislação específica, qual seja, a Lei de Mediação, bem como da Constituição Federal como um ideal geral a ser obedecido quanto às técnicas de mediação, e prosseguiu no sentido das características particulares do processo de solução de conflitos de forma não judicial; por sua vez, foi indutivo tendo em vista os significados que os mediadores e as mediadoras, participantes da pesquisa, conferiram à experiência da mediação.

A pesquisa coletou dados empíricos por meio de entrevistas individuais e grupo focal com mediadores(as) do Núcleo, efetuando-se uma abordagem qualitativa de modo a investigar a percepção dos mediadores sobre o processo de mediação e, nele, sobre a EDH implícita. Como estratégia de geração e coleta de dados, foram escolhidos grupo focal e entrevistas semidirigidas, recorrendo, em menor escala, a diário de campo (em que se registraram dados da observação de uma sessão de mediação, ocorrida antes da interrupção das atividades pela pandemia).

Importante mencionar que a ocupação da pesquisadora à época do estudo era a advocacia, atuando também como secretária geral adjunta da Comissão de Direitos Humanos da OAB/PB e

desenvolvendo junto com esta Comissão um projeto de assistência à comunidade do Mário Andreazza, o que lhe possibilitou maior facilidade de acesso ao lugar de pesquisa e a colaboração dos sujeitos participantes: isso explica, em parte, a escolha pela realização da pesquisa no Núcleo de Mediação de Conflitos Francisco Vieira, localizado no Bairro Mário Andreazza na cidade de Bayeux/PB; porém, o principal elemento da escolha está em ser aquele o único centro de mediação comunitária da Paraíba durante a realização desta pesquisa, segundo depoimento dos mediadores.

Com efeito, ao integrar a CDH-OAB/PB, surgiu a oportunidade de participar das reuniões do projeto “De mãos dadas com a comunidade do bairro Mário Andreazza”. Foi a partir da convivência nesses espaços que surgiu o interesse na temática aqui apresentada. Ao participar das reuniões representando a comissão, foi possível observar as lideranças comunitárias se unirem com o fim de diminuir a violência local, e, a partir daí, conhecer o Núcleo de mediação de conflitos do Mário Andreazza.

Além da admiração pelo trabalho do Núcleo, após a realização das entrevistas e do grupo focal junto aos mediadores, a pesquisadora percebeu ter a proposta da mediação comunitária dado um novo encaminhamento a situações de conflito na comunidade, assemelhando-se à ideia de Warat (2004), segundo quem a mediação serve como um modelo de solidariedade, autonomia e transformação do ser humano.

Por conseguinte, o presente trabalho se organiza em cinco capítulos: além desta Introdução, o segundo capítulo apresenta o do método da pesquisa: seu caráter empírico, a caracterização dos participantes, bem como descreve os procedimentos adotados para coleta (entrevistas e grupo focal com mediadores, com apoio em registros de observação de uma reunião de mediação ocorrida antes da pandemia), tratamento e análise dos dados gerados.

No terceiro capítulo aborda-se a concepção de mediação como meio pacífico de administração de conflitos, bem como a importância e os princípios da mediação. Considerando que o objetivo da presente ana em Direitos Humanos (DH) em contexto de mediação comunitária, o capítulo desenvolve uma noção de mediação, como ela surgiu no Brasil e qual a legislação atual sobre o tema, bem como a maneira que sendo executada em experiências já registradas. Outrossim, também é observada ao final do capítulo a importância da humanização das audiências de mediação.

O quarto capítulo considera a mediação comunitária como contexto de aprendizado de direitos humanos. Para tanto, é abordada inicialmente a definição de comunidade e sobre a

comunidade em um contexto de produção e garantia de direitos. Além disso, são discutidos princípios de direitos humanos que se relacionam com a mediação comunitária, como a dignidade da pessoa humana, democracia, cidadania e o princípio da não-violência, analisando definições abordadas por pesquisadores desse campo de estudos, a fim de que, desse modo, seja preparado o capítulo seguinte, em que se aprofunda o tema da aprendizagem em direitos humanos através da mediação comunitária.

O capítulo cinco, portanto, situa a mediação comunitária como situação transformadora e de aprendizado em direitos humanos. Inicialmente se trata da Educação em Direitos Humanos (EDH), analisando suas concepções, tendências e perspectivas. Em seguida, aborda-se a ideia de educação informal e como a mediação comunitária se enquadra nos parâmetros da EDH informal; e, ao final, será dado enfoque ao diálogo e à dimensão política da mediação comunitária.

No capítulo seis estuda-se a percepção dos mediadores sobre o processo de mediação comunitária, a partir de seus relatos, bem como a experiência vivida por eles, de modo que se possa verificar se houve, através dessa vivência de mediação, uma aprendizagem em direitos humanos.

As considerações finais trazem uma síntese do trabalho, retomando as reflexões decorrentes de todo o processo de pesquisa e propondo uma resposta para o problema anunciado anteriormente, bem como uma discussão sobre a pertinência do tema aprendizagem em Direitos Humanos através da mediação comunitária de conflitos.

2 METODOLOGIA

Nesse capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a coleta, seleção e análise de dados. São esclarecidos os objetivos pretendidos com a investigação, as opções metodológicas e os procedimentos envolvidos. Outrossim, também são demonstrados o campo da pesquisa, os sujeitos, os métodos utilizados para coleta de dados, a análise do tratamento de dados e os procedimentos para análise de dados.

Esta é uma pesquisa qualitativa que, a partir da revisão da literatura, analisa dados gerados por meio da observação de uma sessão de mediação, entrevistas com mediadores, grupo focal realizado com cinco mediadores do Núcleo de mediação Francisco Vieira e questionário preenchido por todos os mediadores deste Núcleo.

Os dados aqui obtidos são tratados de forma articulada, em suas inter-relações, por meio de um desenho de pesquisa apoiado na triangulação dos resultados, considerando que “o processo de pesquisa qualitativa não admite visões isoladas, estanques ou parceladas, mas se desenvolve em interação dinâmica, retroalimentando-se, reformulando-se constantemente” (TRIVIÑOS, 2009, p.137).

Portanto, neste capítulo se apresenta a metodologia na qual são caracterizados os participantes e descritos os procedimentos adotados nessa pesquisa. O capítulo é organizado nas seguintes subseções: descrição das características de cada participante e do campo; descrição das etapas da coleta de dados (observação, entrevistas, questionário e grupo focal); e a indicação das técnicas de organização e análise dos dados, com o detalhamento do tratamento que os dados recebem para sua análise.

Vale ressaltar que esses procedimentos foram realizados a partir da concordância e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pelas participantes (Apêndice F), respeitando-se as normas estabelecidas para pesquisas com seres humanos (Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012) – o que é ressaltado, também, ao final deste capítulo.

Investigou-se a mediação comunitária como um meio de aprendizagem em direitos humanos no Centro de Mediação Comunitária “Francisco Vieira” (NMCFV), do bairro Mário Andreazza, na cidade de Bayeux-PB, onde foi realizada a geração e coleta de dados empíricos. Foi escolhido, como delineamento organizador desta pesquisa, o estudo de um caso, que se dá por triangulação dos resultados de três estudos: a observação, a entrevista e o grupo focal. A

triangulação, como lembram Gaskell e Bauer (2002), permite aproximar-se mais da complexidade de um fenômeno social, como o aqui considerado. Ao lembrarem os riscos de uma pesquisa qualitativa nesse universo, tais autores ressaltam:

A aproximação do problema a partir de duas perspectivas ou com dois métodos irá, inevitavelmente, levar a inconsistências e contradições. Estas diferenças irão exigir a atenção do pesquisador a fim de poder ponderar sua origem e sua interpretação. É evidente que algumas inconsistências podem ser fruto de delimitações metodológicas, mas elas podem também demonstrar que os fenômenos sociais se apresentam diferentes na medida em que eles são enfocados de diferentes ângulos (GASKELL; BAUER, 2002, p.483).

Ora, a triangulação permitiu, nesta pesquisa, burilar o que foi observado pela pesquisadora e controlar suas interpretações sobre os resultados e processos das sessões de mediação observada; além disso, a observação permitiu conduzir entrevistas mais aprofundadas, visto que a pesquisadora obteve informações prévias não somente acerca do conflito, mas do perfil dos mediadores e das possibilidades de comunicação com eles – sendo este último fator determinante para que a pesquisadora também busque identificar o nível de eventual mudança que pode ser associado a aprendizagens e, claro, a qualidade dessas aprendizagens, a serem melhor explorados nas entrevistas com mediadores.

Porém, não se deve esquecer que as entrevistas e o grupo focal enriquecem a perspectiva de análise das sessões de mediação e, obviamente, permitirão reconhecer o que tais agentes também eventualmente aprendem, inclusive a partir de seu trabalho.

Como se pode perceber no Apêndice A, o roteiro de observação envolve elementos não-verbais de entrevistados, o que implica em considerar dados de comunicação úteis à condução da entrevista e à interpretação das falas: esta é outra das imbricações inerentes à triangulação dessas duas técnicas de coleta.

Logo, foi observada uma sessão de mediação e, foi levado a discussão com os mediadores durante o grupo focal o resultado e as considerações sobre essa mediação realizada. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com quatro mediadores, bem como com o coordenador da rede comunitária do Mário Andreazza e com o Sr. Francisco Vieira (“Chicão”) que é a pessoa homenageada com o nome do Centro de mediação, objeto de estudo do presente trabalho.

A observação foi orientada por um roteiro (Apêndice A) e considerou elementos que compõem o ambiente do Núcleo – como documentos, panfletos, imagens, descritores da história coligida pela coordenação do NMCV – e os registros realizados por notação da pesquisadora a partir de roteiro dados de fonte primária relativos à quantidade de mediações realizadas desde a

criação do Núcleo, o tipo de conflito resolvido bem como a quantidade de acordos realizados.

As entrevistas seguiram um questionário disposto nos apêndices B e C. Importante destacar que, inicialmente, a intenção da pesquisadora era realizar entrevistas com os mediados e os mediadores, mas, devido à pandemia do Covid-19, as sessões de mediação deixaram de acontecer e assim, as entrevistas com os mediadores foram inviabilizadas.

Assim sendo, foi modificado o foco da pesquisa para a aprendizagem dos mediadores, tendo sido entrevistados quatro mediadores do Núcleo, bem como realizado um grupo focal que contou com a presença de cinco mediadores. Também foi feito um questionário que foi respondido por todos os mediadores do Núcleo (10 no total).

2.1 CAMPO DA PESQUISA

A escolha do Núcleo de Mediação de Conflitos Francisco Vieira como lócus de estudo desta pesquisa nasceu do trabalho exercido pela pesquisadora como secretária geral da Comissão de Direitos Humanos da OAB-PB que, no início do ano de 2019, recebeu um convite para comparecer à uma reunião da Rede Comunitária Mário Andreazza². A pesquisadora, como membro representante da Comissão, compareceu à reunião e tomou conhecimento de todos os projetos da Rede Comunitária que incluem o Núcleo de Mediação de conflitos Francisco Vieira (NMCFV).

Percebeu-se a importância desse projeto, bem como do Núcleo de mediação de conflitos para a comunidade do Mário Andreazza que, por engajamento de líderes comunitários como presidentes de sindicatos, participantes de Conselho Tutelar, diretores de Escolas, líderes religiosos e a Unidade de Polícia Solidária –UPS, mensalmente realizavam reuniões a fim de discutir formas

² A Rede Comunitária do Mário Andreazza é organizada por intermédio de um projeto intitulado “De mãos dadas com a comunidade”, realizado sob a organização do Serviço Pastoral de Migrantes de Bayeux e da Polícia Militar da Paraíba. O projeto conta com a participação de líderes comunitários tais como representantes das escolas municipais e estaduais, representantes das secretarias do Meio Ambiente, Orçamento Participativo, Saúde e Secretaria de Cultura, Esporte e Lazer, além do Conselho Tutelar, representantes de associação de Centro das Mulheres do bairro (Centro Jardim da Esperança), representantes religiosos, Associações Comunitárias, UBYS (União Bayeuxense de Associações Comunitárias), CRAS e líderes da juventude do bairro. O projeto “De mãos dadas com a comunidade” compreende a oferta de oficinas de violão, percussão, teclado, flauta, coral, teatro, Pré-Enem e treinamento funcional, ministradas por policiais militares no próprio bairro. Além disso, integram o projeto o serviço de Mediação de Conflitos (o centro de mediação Francisco Vieira, objeto do nosso estudo), o atendimento psicossocial, a Unidade de Polícia Solidária (UPS) e visitas escolares e domiciliares. Importante mencionar que os participantes do projeto se reúnem mensalmente e discutem maneiras de diminuir a violência no bairro além de incentivar a participação popular e incentivos de melhoria à comunidade (Fonte: <https://paraibaja.com.br/projeto-contra-violencia-no-Mário-andreazza-tema-de-programa-na-radio-tabajara/> Acesso em 10 ago 21).

de diminuir a violência no bairro e engajar toda a comunidade nesse processo. Único núcleo de mediação comunitária da Paraíba, segundo dados de seus fundadores.

A iniciativa de mediar extrajudicialmente conflitos no bairro do Mário Andreazza e, assim, diminuir os níveis de violência daquela comunidade, é, parafraseando a ideia do sociólogo e educador popular Alder Júlio Ferreira Calado (2018), como uma força revolucionária de gestos moleculares portadores de semente de inovação em todos os planos da realidade, ou seja, é a potencialidade revolucionária de pequenos gestos, da força da comunidade reunida com o intuito de reverter as estatísticas de crescimento de violência, fazendo com que uma simples iniciativa realizasse uma mudança em seu ambiente.

A seguir, faz-se uma apresentação do contexto urbano do NMCFV, pois todos os detalhes referentes especificamente ao Núcleo (como a criação, fundação, forma de atuação e demais dados, incluindo imagens do Núcleo) são abordados no capítulo 5.

2.1.1 Bayeux: lócus da pesquisa

Como tantas outras cidades próximas ao litoral brasileiro, Bayeux tem uma história antiga, quase toda sob a influência daquela que veio a se tornar a capital da Paraíba. Suas origens periféricas datam de sua povoação – associada ao cultivo da cana, no engenho Barreiros, ainda no século XVII. Aquela produção extrativista também marcou sua subordinação político-territorial ao município de Santa Rita (cidade agrícola e sucroalcooleira, mais antiga e de maior porte) até 1948.

Antes disso, porém, o território mudou de nome para Bayeux, em referência à decisão do interventor do estado na época, Rui Carneiro, que, em 1944 homenageou a primeira cidade francesa a ser liberada do poder nazista pelos aliados durante a Segunda Guerra Mundial. (WIKIPEDIA, verbete “Bayeux”, 2021). Esses dados históricos ajudam a entender um processo antigo de dominação simbólica: as elites nacionais, em busca de alcançarem os ideais eurocêntricos, imitavam-nos, de modo a “elevarem” a qualidade cultural da região.

Como lembra Fonseca (2018), a toponímia é carregada de significados cujo simbolismo aponta para conflitos na disputa pelo poder, de sorte a (de)formar a história local, regional e mesmo nacional. No caso de Bayeux, sua toponímia parece-nos indicar a predominância do projeto de uma elite que, habituada a valorizar “o mundo civilizado”, recusava suas origens populares – no caso, indígenas, africanas, empobrecidas – no intuito de fazer-se menos periférica e mais articulada ao que se passava no Velho Mundo. Celebrar a liberdade daquele mundo é não só um elogio àquela

referência clássica, como a expressão de um impulso para aproximar-se do centro. Não é demais lembrar que, até meados do século XX, aproximadamente, como resto do influxo novecentista, “o modelo cultural da França era universal” (SANTOS, 2016, p.175) e tal era a associação feita por Assis Chateaubriand, autor da sugestão feita a Rui Carneiro.

Como lembra Santos (2016, p.175), porém, “o topônimo é um alicerce na construção de identidades e por mais que alguns nomes tentem se manifestar por imposição, seu uso implica certo consentimento”. Daí a significativa diferença entre o nome francês e aqueles que indicam seus bairros, dentre os quais o Alto da Boa Vista, Baralho, Brasília, Imaculada, Manguinhos, Jardim Aeroporto³, Jardim São Severino, Jardim São Vicente, Rio do Meio, São Bento e Mário Andrezza – neste último se localizando o Núcleo que sedia mediações aqui consideradas como experiências de aprendizagem em direitos humanos.

Além disso, dada a distinção entre a fonética francesa (|bajø|) e a brasileira, que não tem a semivogal |ø| (SEARA, 2011) – passando o nome, assim, por uma redução (|ba'e|) –, Bayeux é pronunciado de modo simplificado, na maioria das vezes como “Baê” (perdendo até a semivogal). Desse modo, a cidade de nome francês, localizada entre as cidades de João Pessoa e Santa Rita, possui, segundo o IBGE (2020), uma população de quase cem mil habitantes e continua figurando como parte da “grande João Pessoa” – isto é, como cidade-satélite, subordinada economicamente, como há séculos, ao maior centro comercial da região (a capital), como atestam Pereira (2015) – que lembra a posição estratégica da cidade, entre capital e interior e defronte ao rio Paraíba – e Belo (2015) – esta última sintetizando:

A cidade de Bayeux foi se consolidando aos poucos como área de atração para trabalhadores vindos de várias cidades do interior do Estado e das cidades vizinhas à procura de emprego e moradia, atraídos, entre outros fatores, pelo baixo valor da terra e pela proximidade com a capital (BELO, 2015, p.195).

Uma cidade popular, portanto, cuja história, de certo modo, repete a de tantas outras: sendo a quinta mais populosa da Paraíba, é uma das mais populacionalmente densas (SILVA, 2014) e seu crescimento foi urbanisticamente desordenado, orientado pela disponibilidade de terra e sua proximidade de centros maiores (a capital e Santa Rita). Além disso, passou a receber população empobrecida oriunda do crescimento de João Pessoa nos anos 1960 e 1970 (com a favelização da

³ Como de praxe, o aeroporto (Presidente Castro Pinto) associado à capital paraibana foi construído em Bayeux em 1957, por ser, à época, uma região relativamente desabitada que, portanto, não ofereceria significativos riscos à aviação. Aos poucos, porém, viu-se rodeado pela ocupação urbana (muitas vezes desordenada) de Bayeux.

cidade) e, de certo modo, tornou-se também uma cidade-dormitório. Dentre as cidades limítrofes à capital, é a que tem o menor PIB.

2.1.2 O Bairro Mário Andreazza

O bairro recebeu seu nome em homenagem ao político e militar gaúcho Mário Andreazza, ministro dos transportes no governo Médici e responsável pela obra da Transamazônica, que atualmente é a BR-230, a qual divide a cidade de Bayeux. O bairro possui problemas de infraestrutura e falta de moradia por ser uma área fruto de uma invasão urbana, portanto uma ocupação desordenada e não planejada. Desta feita, segundo Abraão de Lima Silva:

Entender o espaço intra-urbano do M. Andreazza é uma atividade que estimula a análise dos conflitos sociais e das relações com os núcleos urbanos vizinhos. Por se tratar de uma área periférica, apresenta uma dinâmica urbana que está inteiramente associada com a pobreza e favelização. (SILVA, 2014, p. 26)

Apesar de ser oficialmente denominado de Mário Andreazza, os moradores costumam chama-lo de “mutirão”, tendo em vista o seu surgimento ter sido ocasionado devido a mutirões realizados por pessoas que recebiam terreno e material do governo a fim de construir suas casas. (LIRA; NETO; PEREGRINO, 2018)

Esse surgimento do bairro é lembrado por alguns mediadores nas entrevistas realizadas, bem como pelo próprio Francisco Vieira, o Sr. Chicão, como é conhecido, que foi um dos entrevistados na presente pesquisa; como um dos primeiros moradores do bairro Mário Andreazza, ele lembra que: “Por aqui de primeiro não tinha nada, construíram 750 casas e não tinha nada” (11 de junho de 2021, 3m55s-4m01s).

De fato, antes de se tornar um bairro, o espaço ocupado era uma zona de sítios e mata atlântica. Em 1980 foram desapropriados terrenos para a construção da “cidade Mário Andreazza”, criada para receber famílias carentes que moravam na periferia de João Pessoa (LIRA; NETO; PEREGRINO, 2018)

Pode-se concluir que o processo de ocupação não planejada do bairro se deu por uma população migrante com poucas condições de renda e carente de acesso à moradia e habitação, o que ocasionou o surgimento de um bairro com precárias condições de vida.

Segundo Abraão de Lima Silva, que estudou o processo de ocupação e questões sociais do bairro Mário Andreazza, o processo de ocupação do bairro se deu de forma desordenada: eis que “o bairro apresenta áreas não planejadas, morfologicamente irregulares, com problemas de falta de

Percebe-se pela Figura 1 que o acesso ao bairro Mário Andreazza se dá pela BR-230 que corta a cidade de Bayeux o que denota a característica de invasão do bairro às margens da BR, reforçando ainda mais o caráter de resistência e ocupação desordenada do bairro que nasceu sem qualquer estrutura e, até os dias atuais, permanece com as mesmas problemáticas que haviam desde a sua criação, quais sejam, a falta de saneamento básico, as moradias precárias, a falta de pavimentação de diversas ruas e uma rede de esgoto deficiente.

2.2 SUJEITOS DA PESQUISA

A escolha dos participantes foi feita considerando os sujeitos a que se teve acesso sistemático a partir das medidas de isolamento social adotadas em função da pandemia de Covid-19, a saber, os mediadores. Ainda em janeiro de 2021, a pesquisadora pôde observar uma sessão de mediação (o que envolveu três pessoas mediadas⁴), registrando esse material em seu diário de campo – o que foi aproveitado para a organização do debate no grupo focal com mediadores.

2.2.1 Mediadores

Considerando que o objeto deste estudo envolve a aprendizagem de direitos humanos por esses agentes sociais em contexto de mediação, foi natural incluir todos os mediadores voluntariamente interessados em colaborar com a pesquisa. Dentre os 10 existentes à época da realização desta pesquisa no NMCFV, o Quadro 1, a seguir, apresenta os totais de participantes das atividades desenvolvidas pela pesquisadora para gerar dados.

QUADRO 1 - Totais de mediadores participantes em atividades da pesquisa

Atividade	Total de Mediadores Participantes
Entrevista individual	04
Questionário <i>on-line</i> sobre ser mediador(a)	10
Grupo focal	05

Fonte: Pesquisa própria, 2021

Desse Quadro, restou que três mediadoras participaram dos três momentos de geração de

⁴ Participaram de sessão ocorrida em 21.01.2021, observada pela pesquisadora. Eram moradoras do bairro e tomaram parte espontaneamente da mediação por encaminhamento do Ministério Público de Bayeux. Ao final, foram entrevistadas individualmente pela pesquisadora. Estas entrevistas, porém, não foram consideradas para análise, em razão dos ajustes no desenho da pesquisa, que manteve apenas mediadores como sujeitos participantes.

dados, envolvendo-se mais ativamente com a pesquisa, como sujeitos, portanto. Todos tiveram suas identidades preservadas por pseudônimos autoatribuídos em decorrência de participação no grupo focal; ou, para quem apenas participou das entrevistas ou respondeu ao questionário, atribuídos pela pesquisadora. Estes dados são apresentados no capítulo 6, através do Quadro 2.

Toda a história do Núcleo e a descrição de seu modo de funcionamento foram fornecidas pela Coordenação do NMCV, em entrevista ocorrida antes da pandemia. Todos os mediadores (com exceção da secretária do Núcleo) exercem a atividade de forma voluntária e gratuita e todos realizaram o curso obrigatório de preparação para exercerem a função de mediador de conflitos (o que é detalhado no capítulo 6, no qual se pode observar um Quadro apresentando, em síntese, os perfis dos mediadores).

Cabe lembrar que, embora não tenha sido o objeto principal do presente estudo, também foram realizadas entrevistas individuais com mais duas pessoas a fim de entender a aproximação sócio-histórica do Mário Andreazza: o diretor da Rede Comunitária Mário Andreazza e o Sr. Francisco Vieira, o Chicão, pessoa homenageada com seu nome para compor o Núcleo de Mediação. Tais entrevistados forneceram importante material para compreender a história do bairro e do Núcleo, bem como a rede em que ele se insere.

2.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Os procedimentos para realização da pesquisa foram: observações de uma sessão de mediação, devidamente registrada em diário de campo e com um roteiro de observação (ver Apêndice A); entrevistas semiestruturadas com os mediadores, mediados e demais líderes comunitários, seguindo um roteiro de entrevistas para cada grupo (ver roteiros nos Apêndices B, C D e E), gravadas em áudio e transcritas e respeitando as recomendações do Conselho Nacional de Saúde, conforme resolução n.466/2012; grupo focal de que participaram cinco mediadores; e questionário virtual enviado para o email de todos os mediadores.

Em todos os procedimentos foi obtida autorização para participação da pesquisadora, conseguindo-se permissão expressa para entrevistar, fazer anotações e realizar a gravação auditiva.

2.3.1 Observação

Segundo Cicourel (1990), a observação pode ser um complemento útil ao discurso e a análise sequencial da conversa, o que deve ter como base os detalhes socioculturais locais e

institucionais, através dos quais se identificam os participantes. A observação permite aos pesquisadores registrar no diário de campo o que se vê, realizar anotações que entenderem pertinentes e compreender os pressupostos implícitos do senso comum e do grupo em estudo.

Este foi pensado como o primeiro momento desta pesquisa, como uma estratégia que ajudou a ter contato direto, a partir do lugar de observadora, com o fenômeno no lugar onde ocorria, para que os dados coletados pudessem ser melhor analisados e interpretados.

A observação se deu em três níveis: aquele referente à sessão de mediação, aquele durante as entrevistas e o outro referente ao grupo focal. No momento da realização da sessão de mediação, a pesquisadora permaneceu dentro da sala, sentada em local próximo a mediadoras e mediadores, de modo a ouvir todo o diálogo desenvolvido. A fim de melhor observar o ambiente e as pessoas, a pesquisadora seguiu o roteiro de observação, que se encontra no Apêndice A. Durante as entrevistas, a pesquisadora, posicionada face a face com o(a) entrevistado(a), observou expressões faciais e sinais não-verbais de comunicação. No grupo focal, a pesquisadora também observou sinais não-verbais de comunicação, posicionada, desta feita, num círculo criado para facilitar a comunicação dos participantes e sua condução das etapas da atividade.

O mesmo Apêndice A considera elementos a serem observados durante a entrevista e grupo focal, dados esses que serviram subsidiariamente à análise do conteúdo verbal coletado. No tocante ao diário de campo, foram realizadas notações antes, durante e depois dos procedimentos de mediação.

2.3.2 Entrevista semiestruturada individual

Para Marconi e Lakatos (2010, p.92), a entrevista proporciona “um encontro entre duas pessoas a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”.

A entrevista semiestruturada se apresenta como um dos instrumentos de coleta de dados mais adequado para a investigação social que o trabalho se propõe a alcançar. Esse tipo de entrevista é considerado “um dos principais meios de que dispõe o investigador para a coleta de dados em alguns tipos de pesquisa qualitativa” (TRIVIÑOS, 2009, p.145-146), com a vantagem de que o entrevistador pode combinar perguntas fechadas e abertas, “em que o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema em questão sem se prender a indagação formulada” (MINAYO, 2002, p.64).

Foi escolhida a entrevista semiestruturada por conter perguntas abertas, permitindo uma maior liberdade de respostas por partes dos entrevistados bem como uma reflexão por parte da pesquisadora sobre a sua impressão a respeito das experiências vividas em meio ao estudo. Logo, os questionamentos foram feitos para que todos os entrevistados pudessem se expressar livremente, privilegiando-se perguntas abertas e que facilitassem associações entre o que pensavam, sentiam e faziam.

Assim, segundo Minayo (2002), a entrevista, cujo objetivo é fornecer dados à investigação qualitativa, refere-se a:

[...] informações diretamente construídas no diálogo com o indivíduo entrevistado e tratam da reflexão do próprio sujeito sobre a realidade que vivencia. Os cientistas sociais costumam denominar esses últimos de dados “subjetivos” [...] Constituem uma representação da realidade: ideias; crenças; maneiras de pensar; opiniões; sentimentos; maneiras de sentir; maneiras de atuar; condutas; projeções para o futuro; razões conscientes ou inconscientes de determinadas atitudes e comportamentos. (p.65).

As entrevistas realizadas seguiram um roteiro básico (Apêndices B, C, D e E) de perguntas elaboradas pela pesquisadora, considerando os objetivos geral e específicos da pesquisa, mas tais roteiros não impedirão que outras perguntas sejam apresentadas, em razão do conteúdo que emergir com as respostas dos entrevistados.

A entrevista com as três mediadas foi realizada após a realização da sessão de mediação. Para que não houvesse nenhuma interrupção, nem interferência de terceiros, a entrevista foi realizada individualmente, em sala apartada ao ambiente em que foi realizado o procedimento de mediação. As informações foram obtidas por meio de recurso de gravação de áudio para posterior transcrição e análise. Todavia, em razão da redefinição do desenho desta pesquisa, motivada pelos efeitos da pandemia no funcionamento do NMCFV, reitera-se que tais entrevistas foram descartadas do corpus para a análise – visto que apenas mediadores tornaram-se sujeitos colaboradores da investigação. Ainda assim, auxiliaram a pesquisadora a aproximar-se do universo da mediação no Núcleo e a apropriar-se do caso escolhido para debate no grupo focal.

2.3.3 Questionário

Com a mudança no desenho da pesquisa e a eleição de novo foco, que recaiu nas aprendizagens sobre Direitos Humanos por mediadoras e mediadores, percebeu-se a necessidade de realizar um grupo focal, para cujo planejamento foi indispensável conhecer o maior número de mediadores e mediadoras atuantes no Núcleo. Assim, elaborou-se um questionário por meio do

aplicativo Google Forms, com a finalidade de caracterizar os perfis sociodemográfico e de atuação das mediadoras e dos mediadores, permitindo acesso a esses dados. O instrumento, enviado por email e respondido por todos que à época da pesquisa atuavam no NMCFV, continha, além da declaração de aceite para participarem do estudo e da permissão para que os dados obtidos fossem usados para a finalidade da pesquisa (seção 1), 11 perguntas nas quatro seções seguintes.

As três primeiras, na seção 2, tinham o caráter de identificação de contato e do vínculo ao bairro por meio da residência – nome, telefone, endereço. Elas disseram respeito a uma delimitação sociodemográfica dos(das) participantes, a exemplo de seu vínculo com a comunidade do Mário Andreazza. Na seção 3, com as seis questões buscou-se a autoidentificação por idade, grupo étnico, escolaridade (com descrição do curso superior, se fosse o caso) e principal ocupação fora do Núcleo (considerando-se o caráter voluntário de 90% dos vínculos de participantes). Já na seção 4, foram feitas quatro perguntas sobre a experiência de atuação no Núcleo de Mediação: tempo de trabalho, experiência anterior com mediação e quantidade de mediações conduzidas no Núcleo – permitindo constatar a frequência e interesse dos mediadores em sua função.

2.3.4 Grupo Focal

O grupo focal, inicialmente usado em pesquisas de marketing (CAPLAN apud DIAS, C., 2000, p.3) para pesquisa com “pequenos grupos de pessoas reunidos para avaliar conceitos ou identificar problemas”, é há algum tempo realizado em pesquisas na área educacional (PORTO, 2007), por ser uma técnica qualitativa cujo objetivo é aprofundar o conhecimento das necessidades dos participantes da pesquisa.

Devido à pandemia de Covid-19, deu-se a falta de mediações presenciais no Núcleo. A pesquisadora, então, decidiu redefinir o desenho da pesquisa, mantendo como sujeitos os mediadores e explorando suas aprendizagens em direitos humanos. Para ampliar o nível de interação e de reflexão conjunta em torno das atividades de mediador(a), a pesquisadora organizou um grupo focal que contou com a participação de cinco mediadores.

Nessa oportunidade a pesquisadora atuou como facilitadora das reflexões, contribuindo na sustentação do grupo e mediação das falas. Inicialmente, para estimular a reflexão e a expressão individuais, foi solicitado que cada mediador(a) se definisse com uma palavra; na sequência, foi trazido à memória e discutido o caso da sessão de mediação assistido pela pesquisadora, com apoio de duas dos três mediadores que nele atuaram. Essa atividade objetivou estimular a partilha de

reflexões e experiências desenvolvidas pelas mediadoras e mediadores sobre sua própria atuação.

O caso de mediação assistido pela pesquisadora e compartilhado com o grupo tratava-se de uma demanda encaminhada ao Núcleo pelo Ministério Público de Bayeux. Nesse litígio, uma senhora idosa havia procurado a delegacia a fim de denunciar perturbação do sossego eis que adolescentes e crianças ficam gritando no seu portão enquanto jogam futebol. As crianças e adolescentes, são filhos de três vizinhas que foram intimadas e relataram que a idosa, suposta vítima, havia agredido verbalmente os menores, inclusive com xingamentos racistas. O caso foi encaminhado pela delegacia ao Ministério Público, como é de praxe e já estava há três anos com MP, inclusive já havia sido feita audiência sem que houvesse qualquer acordo. O promotor percebendo que as quatro partes envolvidas moravam no Mário Andreazza, encaminhou o caso ao NMCFV o qual convidou todas as partes do processo para uma sessão de mediação. Nessa sessão, a qual a pesquisadora teve a oportunidade de acompanhar, foi dada a palavra a cada uma das partes para que apresentassem sua versão dos fatos, e, logo após, foi discutido o que todas poderiam fazer para evitar que a situação se agravasse, chegando a um acordo de que as crianças não mais perturbassem o sossego da idosa com gritos em seu portão e a idosa se comprometeu a, antes de reclamar diretamente com as crianças, levar os fatos às suas mães. Após a realização do acordo foi elaborado um termo, assinado por todas as partes e encaminhado ao MP para homologação.

O caso foi discutido no grupo focal, tendo sido questionado aos mediadores a opinião dos mesmos sobre o caso explanado, bem como sobre o que acharam da intervenção dos mediadores e se entenderam que nesse caso a mediação cumpriu ou não sua finalidade.

Finalmente, a pesquisadora apresentou questões cujo objetivo consistiu em aprofundar a reflexão sobre o trabalho de mediação (os impactos da função de mediador na vida de cada um, bem como da comunidade), em sua relação com saberes e aprendizagens individuais sobre Direitos Humanos.

2.4 PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE DADOS

A partir do que descrevem Bauer, Gaskell e Allum (2002), o tratamento pertence à etapa de redução (ou classificação) dos dados, de sorte que obedece a uma lógica implícita ao tipo de pesquisa desenvolvido. Neste caso, os dados das observações e entrevistas foram tratados por meio de análise do conteúdo explícito nas enunciações das entrevistas e nos documentos (textos, imagens etc.) disponíveis no NMCFV e produzidos pela pesquisadora (roteiro de observação) (BAUER;

GASKELL; ALLUM, 2002; BARDIN, 1977).

A partir dessas atividades, os dados obtidos foram analisados em triangulação – através do que Morgan (apud PORTO, 2007) denominou de multimétodo. Para tratamento dos dados, no que diz respeito às entrevistas e o grupo focal foi feita a transcrição dos áudios e, quanto ao diário de campo, as anotações serviram para auxiliar na interpretação do conteúdo das falas dos entrevistados.

Durante os meses da pesquisa, a pesquisadora compareceu ao NMCFV no dia da mediação, no dia do grupo focal e em outra data para realização de entrevistas.

2.4.1 Observação

Alguns dados de observação já foram coletados antes do início das entrevistas, visto que a pesquisadora já atuava nas instituições do bairro como advogada da Comissão de Direitos Humanos da OAB, antes de iniciar este estudo. Pode-se dizer, então, ser esse um primeiro momento da pesquisa, que gerou informações sobre a comunidade, o NMCFV e seus integrantes.

A partir da pesquisa, as observações realizadas por essa pesquisadora durante a pesquisa de campo foram delimitadas em um roteiro de observações e anotadas no diário de campo, tratando de todo o contexto, inclusive anterior à audiência.

Outrossim, para Günther (2006, p.201), o ponto forte da observação é “o realismo da situação estudada”, e inclui registros de comportamento humano e estados subjetivos. Por isso, partiu-se de algumas observações já realizadas, com que se identificou a infraestrutura do Núcleo de mediação, sua localização, limpeza, sinalização e acesso ao local de mediação.

A observação também se importou em verificar as partes no momento da sessão de mediação e do grupo focal: o comportamento físico, verbal e social, tanto dos mediadores como dos três mediados.

Os dados verificados através da técnica de observação serviram de guia para realização da entrevista, tendo em vista que a pesquisadora se familiarizou com o ambiente e os sujeitos da pesquisa antes de dar início à entrevista.

2.4.2 Entrevista

Foram realizadas entrevistas com perguntas abertas, cujo resultado foi transcrito para permitir identificar-se, nas palavras de George Gaskel (BAUER; GASKELL, 2002, p.65), “a

compreensão dos mundos da vida dos entrevistados e de grupos sociais especificados”.

Ao seguir o roteiro de entrevista (Apêndices B, C, D e E), houve a oportunidade de uma aproximação das concepções individuais dos participantes bem como da história de cada um antes de chegar até o Núcleo de mediação. No caso dos mediados foi dada oportunidade de falar sobre o conflito e, após, foi indagado sobre o entendimento sobre direitos humanos e se houve em algum momento alguma forma de aprendizado a partir daquela experiência de mediação.

Os questionamentos foram feitos para que o entrevistado pudesse falar livremente, com objetivo de explorar ao máximo a experiência vivida; inclusive, tendo em vista o caráter aberto das questões e dependendo do grau de instrução dos entrevistados, a investigadora reformulou suas questões que porventura apresentassem dificuldade de compreensão pelo entrevistado.

Desta forma, de acordo com Minayo (2002), a entrevista, cuja finalidade é fornecer dados à investigação qualitativa, refere-se a:

[...] informações diretamente construídas no diálogo com o indivíduo entrevistado e tratam da reflexão do próprio sujeito sobre a realidade que vivencia. Os cientistas sociais costumam denominar esses últimos de dados “subjetivos” [...] Constituem uma representação da realidade: ideias; crenças; maneiras de pensar; opiniões; sentimentos; maneiras de sentir; maneiras de atuar; condutas; projeções para o futuro; razões conscientes ou inconscientes de determinadas atitudes e comportamentos. (p.65)

No caso da entrevista realizada com os mediadores, foi indagado sobre a sua história como mediador e especificamente sua história com o NMCFV. Também foi questionado qual o entendimento do mediador sobre o tema mediação e direitos humanos e se ele entende que há alguma relação entre mediação e direitos humanos.

As entrevistas foram literalmente transcritas para identificação de trechos relevantes à análise, quais fossem: aqueles que, em especial, indicassem conteúdos associados à atividade mediadora, a seu exercício no NMCFV e às aprendizagens sobre direitos humanos eventualmente associadas ao trabalho de mediador(a).

2.4.3 Questionário

As respostas ao questionário digital sobre perfil sociodemográfico, tempo como mediador(a) e quantidade de mediações realizadas foram dispostas em conjunto, tabuladas e organizadas no Quadro 2, que se encontra disposto e analisado no capítulo 6.

2.4.4 O grupo focal

As falas dos participantes do grupo focal foram transcritas literalmente. Suas expressões e seus comportamentos não-verbais foram registrados em diário de campo.

2.5 PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DOS DADOS DA ENTREVISTA

Com relação aos dados da entrevista, a análise foi realizada por meio da técnica de análise de conteúdo, em particular da sua enunciação. A análise de conteúdo pode ser definida como

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens. (BARDIN, 1977, p.48)

Primeiramente foi feita a leitura de todos os comentários anotados e escuta dos áudios das entrevistas, analisando os resultados obtidos nas respostas.

Na fase da exploração do material foram analisadas as respostas às perguntas realizadas nas entrevistas. Após a exploração do material se procederá às interpretações das respostas, com base na literatura sobre mediação comunitária e sobre a EDH.

2.5.1 Triangulação: comparando observações e entrevistas

A partir dessas atividades, os dados obtidos foram analisados por triangulação com aqueles coletados por meio das outras técnicas aqui adotadas – observação, entrevistas individuais e grupo focal: como se antecipou, o observado forneceu pistas para as entrevistas, cujos resultados redimensionarão os eventos observados e registrados em diário de campo.

Conforme esperado, ocorreu uma mútua relação entre observar e entrevistar. Nesse sentido, como já foi mencionado, a triangulação é uma estratégia de análise utilizada na metodologia qualitativa e de estudos de caso, utilizada não só para aumentar sua credibilidade, mas também possibilitar a apreensão do fenômeno sob diferentes níveis (SANTOS, 2020).

2.6 DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

As entrevistas foram conduzidas em ambiente reservado, ficando garantido o anonimato e o sigilo das informações pessoais dos participantes da pesquisa, sendo voluntária essa participação pelos mediados, mediadores e demais entrevistados.

Todas as informações obtidas em relação a esse estudo permanecem em absoluto sigilo, assegurando proteção dos participantes, tanto da imagem, como de sua privacidade e respeitando valores morais, culturais, religiosos, sociais e éticos.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

O projeto referente ao presente estudo foi submetido à aprovação do Comitê de ética da plataforma Brasil e a pesquisa de campo só foi iniciada após a sua aprovação.

O projeto possui parecer de aprovação de nº 4.474.299 e está cadastrado no Certificado de Apresentação de Apreciação Ética - CAAE -sob o nº 39183820.4.0000.5188, podendo ser visualizado no site da plataforma Brasil no endereço www.plataformabrasil.saude.gov.br.

A coleta do material empírico respeitou os princípios éticos que norteiam o trabalho científico, guardando o anonimato e sigilo com relação às entrevistas com os mediados.

3 MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS

Nesse capítulo abordam-se a concepção de mediação como meio pacífico de administração de conflitos, bem como a importância e os princípios da mediação. Considerando que o objeto da presente pesquisa é a discussão da mediação comunitária como meio de aprendizagem em Direitos Humanos (DH), é importante iniciar este estudo desenvolvendo uma noção de mediação, como ela surgiu no Brasil e qual a legislação atual sobre o tema, bem como a maneira pela qual a mediação é realizada atualmente.

Outrossim, também será observada ao final do capítulo a importância da humanização das audiências de mediação, aspecto esse que foi considerado diretamente através do estudo de campo realizado por esta pesquisadora no Centro de Mediação de Conflitos “Francisco Vieira” em Bayeux/PB e será tratado com maior consideração no capítulo 6, que abordará de forma especial os resultados da pesquisa.

3.1 O QUE É MEDIAÇÃO?

Inicialmente pode-se definir a mediação como uma forma de lidar com o conflito de forma positiva, quando duas ou mais pessoas resolvem dialogar em busca de uma solução satisfatória para ambas (ROCHA; PORTO, 2013). Nesse sentido, a mediação promove um encontro entre os mediados e, ao final, sela um compromisso com o outro mediando que, até então, era visto como o litigante, o adversário.

A mediação é um instrumento de dissolução de conflitos que se apresenta de forma célere, informal e voluntária e, por ser um modo adequado de evitar o Judiciário a fim de resolver uma lide, a legislação pátria passou a regular o tema através da resolução n. 125 do CNJ, a qual a reconheceu como forma pacífica e eficiente para solucionar conflitos por meios adequados a sua natureza e peculiaridade, promulgando finalmente a Lei de mediação, Lei n. 13.140 (BRASIL, 2015).

Desta forma, foi regulamentada a mediação no Brasil, estabelecendo que ela poderá ser efetuada tanto em conflitos extrajudiciais como em conflitos judicializados (GIMENEZ, 2017, p.156).

O parágrafo único do art. 1º da Lei de mediação traz o conceito segundo o qual mediação

“é a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015). Observa-se com essa definição que na mediação o conflito não é resolvido por uma terceira pessoa, mas sim pelas partes envolvidas na questão, sendo o terceiro imparcial, o mediador, a pessoa que facilita o diálogo e estimula um acordo.

Em sua obra “Em nome do Acordo”, Warat (1998, p.11-12) afirma que a mediação é “um salto qualitativo para superar a condição jurídica da modernidade, baseada no litígio e apoiada em um objetivo idealizado e fictício como é o de descobrir a verdade”. Logo, o papel da mediação é pôr os conflitantes em contato direto, a fim de que possam estabelecer a comunicação entre si. Nesse ponto, a mediação auxilia no estabelecimento de um clima de confiança e respeito entre os conflitantes para que assim decidam de forma livre sobre as controvérsias que lhes dizem respeito, do mesmo modo em que ajuda a “encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e os danos psicológicos” (MOORE, 1998, p.28).

Assim como o conceito de conflito, o conceito de mediação envolve diversos fatores, recebendo contribuições de outras disciplinas como filosofia, psicologia cognitiva, neurofisiologia e administração, as quais ocasionaram a possibilidade de repensar sobre o conflito, através do diálogo e do comportamento dos indivíduos em momentos de enfrentamento de conflitos (DANIELS, 2015).

Pode-se afirmar que o objetivo inicial da mediação é restaurar a comunicação e realizar uma conversa civilizada acerca do conflito estabelecido e nesse sentido, por suas características, a mediação objetiva “além da solução de conflitos, a manutenção e o restabelecimento de vínculos e a pacificação das relações individuais e coletivas” (CHAVES, 2014, p.263).

Por sua vez, Waltrich (2012, p.91) alega que “os objetivos da mediação são eminentemente quatro: a solução dos conflitos, a prevenção da má administração dos conflitos, a inclusão social e a paz social”. O entendimento do autor encontra-se em conformidade com as ideias expostas neste trabalho, por reconhecer que a solução dos conflitos se dá através do diálogo e entender que a prevenção da má administração dos conflitos é um dos objetivos mais visíveis da mediação, pois, a partir do momento em que as partes não incumbem a uma terceira pessoa a solução de seu problema e resolvem seu próprio problema, a chance de o problema ser solucionado é maior.

Nesse caso, deve-se levar em consideração que a maioria dos conflitos solucionados

através da mediação trata de relações pessoais, como por exemplo violência doméstica e discussões entre vizinhos, então é fácil perceber que são conflitos com uma grande carga de sentimentos envolvidos, o que gera uma maior dificuldade de diálogo.

Ademais, o tratamento adequado dado ao problema através da mediação e todo o diálogo e prevenção do mesmo conflito mal resolvido geram na comunidade o sentimento de inclusão e geração de paz social. A paz social nesse contexto é entendida quando se possibilita a discussão de responsabilidades, direitos e deveres das partes no ambiente da mediação através do diálogo. A mediação como forma pacífica de resolução de conflitos impõe às partes essa discussão sobre sentimentos e responsabilidades e através desse diálogo, dessa participação das partes, aplica-se a mediação como instrumento de inclusão e paz social.

Nesse contexto, percebe-se que o diálogo construído no processo consensual da mediação servirá para esclarecer situações, recuperar a comunicação direta, eliminar qualquer falha ou mal-entendido que houve na comunicação anterior, ou até na falta de comunicação entre as partes que trouxe como consequência o conflito, pode até melhorar o relacionamento entre os interessados nas suas relações posteriores.

A possibilidade de perceber o conflito como algo positivo é uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito. Isso porque, a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação entre as pessoas, torna-se possível se perceber o conflito de forma positiva (AZEVEDO, 2009).

Por essas razões, a experiência da mediação no Brasil tem sido vista de forma favorável e, inclusive o Centro de Arbitragem e Mediação aqui estudado registrou aumento no volume de procedimentos iniciados em 2020, mesmo diante da pandemia do Covid-19.⁵ Tal informação reflete uma mudança de paradigma cultural: eis que a cultura do litígio ainda se faz presente, mas começam a surgir alternativas autorreguladas e igualmente promotoras de justiça.

3.2 O CENÁRIO DA MEDIAÇÃO NO BRASIL

No Brasil, o Código de Processo Civil de 1973 a conciliação já era prevista como mecanismo fundamental no rito sumário: por exemplo, o art. 125 previa, entre as incumbências da

⁵ Dados do Centro de Arbitragem e Mediação da Câmara de Comércio Brasil-Canadá (CAM-CCBC). <https://ccbc.org.br/cam-ccbc-centro-arbitragem-mediacao/noticias-cam-ccbc/novidades-cam-ccbc/noticias-cam/cresce-uso-da-mediacao-no-brasil/>. Acesso em 09 fev 2021

autoridade judicial, “tentar, a qualquer tempo, conciliar as partes”. Da mesma forma, a Lei n. 8052/94 previa a obrigatoria audiência de conciliação no procedimento ordinário. Mas somente no ano de 2010, a mediação começou a tomar forma, com a resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça regulamentando meios autônomos de composição de conflitos como as atividades de mediação e conciliação.

Importante mencionar que, embora vários estudos sobre mediação sejam atuais “a Mediação no Brasil como um fato histórico não é algo novo”, como bem salienta a professora Janete Rosa Martins, que ressalta que a mediação “foi historicamente utilizada pelos pajés, anciãos e conselheiros como método de integração social” (MARTINS, 2020, p.20).

No entanto, pode-se afirmar que, em termos cronológicos, o termo mediação somente surgiu no ordenamento jurídico brasileiro a partir do Decreto n. 1.572, de 28 de julho de 1995, que regulamenta sobre a mediação na negociação coletiva de natureza trabalhista, e dá outras providências (BRASIL, 1995).

Três anos depois, o Projeto de Lei n. 4.827/1998 institucionalizou e disciplinou a mediação como método de prevenção e solução consensual de conflitos na esfera civil. (BRASIL, 1998). Um dos principais pontos do projeto foi a instituição de um procedimento não obrigatório, que poderia ser instaurado antes ou no curso do processo judicial, desde que a matéria admitisse conciliação, reconciliação, transação ou acordo. Contudo, esse projeto foi considerado inconstitucional, uma vez que “obrigava instituições pertencentes à hierarquia administrativa de outros Poderes da República, como Tribunal de Justiça e Defensoria Pública, a realizarem cursos de formação, atribuindo ainda o papel de fiscalização sobre a atividade do mediador em todo o território nacional” (ANDRADE; SANTIAGO, 2018, p.59).

Finalmente, em novembro de 2010, a Resolução n. 125/2010 do CNJ dispôs sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e determinou a criação de núcleos permanentes de método, bem como a criação de um cadastro de mediadores e conciliadores (CNJ, 2010).

Antes de 2015, a mediação vinha sendo realizada por algumas formas próprias, quais sejam:

- a) Por programas de acesso à justiça desenvolvido por tribunais (que promoviam a mediação judicial); b) por entidades não governamentais (de mediação comunitária)
- c) por câmaras de mediação e arbitragem (prestadoras de serviços privados de mediação) e; d) por mediadores privados independentes (profissionais prestadores de serviços atuantes em áreas diversas como familiar, cível e empresarial). (TARTUCE,

2019, p. 281).

Em 2012, por ato do Ministro da Justiça, foi criada a Escola Nacional de Mediação e Conciliação – ENAM – “com finalidade de oferecer capacitações e cursos presenciais e à distância em técnicas de mediação, conciliação, negociação e outras formas consensuais de solução de conflitos” (ENAM, 2021). A criação de um ambiente de ensino sobre técnicas de mediação a serem praticadas tanto no ambiente judicial como extrajudicial demonstra a consolidação da mediação no Brasil como algo positivo e promissor, motivando a produção de conhecimento sobre a temática da conciliação e mediação.

Somente com o a vigência do Novo Código de Processo Civil em 2015 e com o advento da Lei 13.140/15 denominada “Lei da mediação” foi normatizada a mediação e, assim, dada preferência aos meios alternativos de pacificação de controvérsias ao invés de instauração de processos judiciais. O CPC/2015 prevê regras sobre a mediação judicial em vários dispositivos; já a Lei de Mediação regulamenta sobre a mediação tanto no campo judicial como extrajudicial.

Ao abordar a mediação extrajudicial, a Lei de mediação estabelece algumas regras importantes, como por exemplo: ela afirma em seu artigo 9º que os únicos pressupostos para atuar como mediador extrajudicial são possuir capacidade e ser capacitado para fazer uma mediação, bem como possuir a confiança das partes. (BRASIL, 2015).

Importante esclarecer que o artigo menciona “possuir capacidade” e “ser pessoa capacitada”, ou seja, dois tipos de capacidade, sendo a primeira a capacidade de exercício de Direito que é “a capacidade atuar na órbita do direito” (RODRIGUES, 2002, p.39); e, com relação à menção de ser pessoa capacitada, não há previsão expressa sobre a tipo de capacitação, ou seja, a Lei não impõe a necessidade de um curso de mediador extrajudicial, por exemplo, apenas prevê que seja alguém que possua a confiança das partes mediadas.

Outro dispositivo importante da Lei de Mediação é o que trata do convite para que a outra parte compareça à sessão de mediação, qual seja, o art. 21 e seu parágrafo único que dispõe expressamente que:

O convite para iniciar o procedimento de mediação extrajudicial poderá ser feito por qualquer meio de comunicação e deverá estipular o escopo proposto para a negociação, a data e o local da primeira reunião.

Parágrafo único. O convite formulado por uma parte à outra considerar-se-á rejeitado se não for respondido em até trinta dias da data de seu recebimento (BRASIL, 2015, art. 21).

Deve-se salientar que a parte contrária é convidada a participar da mediação, ou seja, ela recebe um convite e não uma citação; no entanto, ainda que pareça que a parte não tem obrigação

de comparecer, o art. 22 da Lei, em seu inciso IV, dispõe que:

A previsão contratual de mediação deverá conter, no mínimo:

IV - penalidade em caso de não comparecimento da parte convidada à primeira reunião de mediação (BRASIL 2015).

E mais adiante no § 2º:

§ 2º Não havendo previsão contratual completa, deverão ser observados os seguintes critérios para a realização da primeira reunião de mediação:

IV - o não comparecimento da parte convidada à primeira reunião de mediação acarretará a assunção por parte desta de cinquenta por cento das custas e honorários sucumbenciais caso venha a ser vencedora em procedimento arbitral ou judicial posterior, que envolva o escopo da mediação para a qual foi convidada (BRASIL 2015, art. 22).

Tais dispositivos expressos na Lei de mediação buscam incentivar as partes para que compareçam à primeira sessão de mediação, ainda que seja para informar não possuírem interesse na atividade. Essa não obrigatoriedade de permanecer na mediação respeita o princípio da autonomia da vontade das partes, que é conceituado como: “o poder de estipular livremente, como melhor lhes convier, mediante acordo de vontade, a disciplina de seus interesses, suscitando efeitos tutelados pela ordem jurídica” (DINIZ, 2011, p.40). Esse é um dos princípios de mediação de conflitos e encontra-se expressamente disposto na Lei de mediação, sendo melhor explicado em tópico adiante sobre princípios da mediação.

É importante enfatizar que o reconhecimento da Lei de mediação tem motivado os juízes a utilizarem esse método de resolução de conflitos, inspirado na iniciativa americana de Tribunal multiportas (ZANETI JR, 2017). Essa expressão foi cunhada por um professor da Universidade de Harvard, em 1976, justamente para consolidar a ideia de que há mais de uma técnica adequada para a solução dos conflitos, de acordo com as particularidades do caso concreto, além da justiça civil comum.

Conforme leciona Leonardo Cunha, “a expressão multiportas decorre de uma metáfora: seria como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, as partes seriam encaminhadas para a porta da mediação, ou da conciliação, ou da arbitragem, ou da própria justiça estatal” (CUNHA, 2016, p. 637). Em suma, trata-se de outros meios de resolução de conflitos oferecidos pelo Poder Judiciário, ou seja, “outras portas”, entre as quais podemos destacar a mediação como opção viável para qualquer cidadão com um problema que possa ser judicializado, mas também resolvido com base na negociação entre partes – porta essa mais acessível, afinal de contas.

Outrossim, o reconhecimento da Lei de Mediação causa uma mudança de paradigma

seguido pela sociedade, que passa a buscar métodos extrajudiciais de dissolução de conflitos. Desta forma, com a aprovação da Lei de mediação ficou instituído o marco regulatório da mediação no país e resta agora ao poder judiciário, bem como aos demais membros da sociedade, utilizarem adequadamente essa ferramenta em prol de uma sociedade mais pacífica.

Até aqui, o cenário da mediação foi apresentado do ponto de vista da lei acabada. Porém, esse dispositivo legal não surgiu por acaso: em verdade, ele pode ser compreendido como o resultado de uma longa luta pelos direitos humanos na história recente do Brasil, história esse que é indispensável considerar, ainda de que forma resumida. Assim, como afirma a professora Nazaré Zenaide “com o processo de redemocratização de movimentos sociais, não só denunciaram a violência em sua forma estrutural, social e institucional como exigiram do poder público ações preventivas” (ZENAIDE, 2018, p.138).

A luta por direitos coletivos passa a demandar políticas públicas de inclusão social a fim de que as desigualdades sociais diminuam. Dentre essas políticas públicas, percebe-se a urgência por uma resolução de conflitos de forma não violenta, podendo ser considerada a mediação como uma “reinvigoração da sociedade civil como mecanismo de democratização” (MARTINS, 2020, p.21).

Assim, a prática da mediação é vislumbrada não só para evitar a lentidão e complexidade dos processos judiciais, mas como um instrumento a ser aplicado nas relações sociais, em especial na promoção do direito de minorias.

Vale, então, descrever as fases da mediação, de modo a entender melhor por que ela é apresentada como alternativa mais autônoma e dialogal, capaz de contribuir para a resolução pacífica de conflitos em contexto comunitário.

3.3 FASES DA MEDIAÇÃO

A mediação, como já foi sugerido, tem uma preparação, um transcurso e um fechamento. A preparação consiste no convite feito às partes e no cuidado com o ambiente, bem como no conhecimento sobre os elementos do conflito pelo mediador. Antes de iniciar a mediação é importante que o mediador tome conhecimento dos fatos bem como organize o ambiente, preparando o local com materiais de apoio.

Por sua vez, a mediação implica numa reunião de duração variável, em que as pessoas,

com a ajuda do mediador, têm a possibilidade de conversar sobre o conflito que as implica. Quanto a essa reunião, Fernanda Tartuce (2019, p.299) traz um questionamento interessante: tratar-se-ia de uma “audiência de mediação”? A palavra “audiência” seria apropriada, quando em verdade se fala e se ouve, num encontro que busca o consenso? Pela expressão “audiência” entende-se tratar de um ato judicial conduzido por um juiz e não um ato voluntário orientado por um mediador, como é o caso da mediação.

A denominação alternativa “sessão de mediação” também tem seus limites, porém. Ao adotá-la, incorre-se no risco de comparar a mediação a uma sessão de terapia, o que não é devido, tendo em vista a existência de rituais de procedimento da mediação que devem ser cumpridos apesar da sua informalidade – rituais esses que não ocorrem necessariamente numa psicoterapia, cujo foco não está no estabelecimento de um consenso e cujo objeto – o conflito psíquico – envolve dimensões pessoais não necessariamente redutíveis a um evento (mesmo que possam assim estar configuradas, o que é frequente).

O que se sabe é: não há essa distinção na doutrina brasileira nem no Código de Processo Civil (CPC) ou na lei de mediação, de modo que fica ao critério das partes ou do mediador o termo que será adotado para a reunião, na qual, independentemente da denominação adotada, o mediador deve levar em consideração os possíveis desdobramentos do diálogo desde as deliberações iniciais até as posições individuais das partes que, conseqüentemente, levam até a realização de um acordo amigável.

A própria reunião de mediação presume fases, ou seja, em um conjunto de etapas desenvolvidas na audiência de mediação. Rafael Alves Almeida e Eva Jonathan destacam as seguintes etapas da mediação: 1) pré-mediação; 2) abertura; 3) acesso ao conflito; 4) investigação aprofundada do conflito; 5) redefinição do conflito e criação de alternativas; 6) formulação e negociação de propostas; 7) tomada de decisão consensual e término da mediação; 8) acompanhamento (ALMEIDA; JONATHAN, 2016).

Na mesma linha, Adolfo Braga Neto também entende que o mediador segue algumas etapas dinâmicas e bem estruturadas em uma sessão de mediação, são elas: 1) pré-mediação; 2) investigação; 3) criação de opções; 4) escolha das opções; 5) avaliação das opções; 6) preparação para o acordo; e 7) acordo e assinatura (BRAGA NETO, 2008, p.64-65). Apenas para fins descritivos, optou-se por expor a estrutura de divisão de fases de mediação adotada pelo professor Braga Neto, a seguir.

Inicia-se a pré-mediação quando o mediador se apresenta e informa como será o procedimento da mediação e em que ele consiste; também é a etapa em que o mediador se apresenta dizendo qual o objetivo da audiência. Nos dizeres de Fernando Bacelar a “mediação nada mais é do que uma boa conversa”; portanto, assim como nas relações sociais, as pessoas inicialmente se apresentam. (BACELAR, 2012, p.172). A pré-mediação é o momento de identificar qual o tema do conflito e o método de abordagem das partes, pois:

No que tange aos mediadores, a pré-mediação possibilita que, a partir do contato com os indivíduos e suas motivações, identifiquem se o instrumento é o método de composição mais apropriado para as questões trazidas; se o mediador atesta independência com relação ao tema e as pessoas envolvidas (ALMEIDA, p.37, 2014).

É considerada uma fase de esclarecimento, na qual o mediador explica o procedimento, os limites, as regras, bem como escuta as partes conflitantes a fim de analisar sua adequação ao procedimento (CARDOSO, 2018). Nessa fase é importante construir um rapport, que pode ser definido como um “relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca no qual por simpatia, empatia ou outros fatores se gera confiança e comprometimento recíproco – no caso da mediação com o processo em si, suas regras e objetivos” (AZEVEDO, 2009, p.102).

Todo ser humano é movido por emoções, por isso o rapport é o suporte para uma relação social mais humanizada pois aumenta a confiança por meio do diálogo e da comunicação, sendo essa última considerada um direito humano, posto que

o direito à comunicação, perante o qual o mesmo sujeito se comporta ativa e passivamente, compreende as faculdades de colher, receber e comunicar, porquanto comunicação pressupõe e implica compartilhamento de informações (FERREIRA, 2007, p.71-72).

Estabelecendo o rapport, ou seja, demonstrando essa relação respeitosa de confiança e qualidade entre as partes, o mediador conquista a confiança dos mediados, melhora o grau e respeito no relacionamento, e, com isso, obtém uma postura cooperativa no sentido de desejar a solução do problema.

Um exemplo prático da pré-mediação podemos extrair do que ocorre no Centro de Mediação de Conflitos do Mário Andreazza, aqui considerado, onde algumas perguntas e esclarecimentos são feitas às partes, quais sejam: se já participaram de algum processo de mediação, ou ainda indagar como eles acham que a mediação poderá ser útil naquela situação. Nesse momento também é assinado um termo de sigilo por todas os participantes da audiência, inclusive o mediador, sendo esclarecido às partes sobre o sigilo do procedimento e a imparcialidade e independência do mediador, a oralidade e liberdade das partes em dialogar e entrarem em um

consenso e sobre o sigilo das informações.

Já na fase de investigação é a vez do mediador ouvir o que os mediados têm a dizer sobre o conflito por meio da escuta ativa, “uma maneira de ouvir e de responder a outra pessoa, melhorando a compreensão e a confiança mútuas” (SALEM, 2003). Pela escuta ativa “o mediador não só ouve mas considera atentamente as palavras ditas e as mensagens não expressas verbalmente” (TARTUCE, 2019, p.263), de sorte a conseguir “escutar ativamente”, ou seja, “ouvir sem julgar” (SPENGLER, 2012b, p.61)

Conforme esclarecido pelo livro “Mediação de conflitos” de Luciana Silva, há técnicas inerentes à escuta ativa que devem ser observadas:

Manter postura relaxada mas atenta, participar ativamente da conversa, mostrando-se receptivo e disponível para escutar, evitar escutar, digitar e escrever ao mesmo tempo, usar incentivos verbais como “Fale mais”, “Verdade?” Reduzir ao mínimo gestos que possam distrair o interlocutor como brincar com uma caneta, estalar os dedos manter um contato visual eficiente, procurando evitar desviar o olhar fugir tentação de interromper a pessoa no meio de sua fala fazer perguntas para checar o que foi dito; usar a empatia e ser compreensivo. (SILVA, 2013)

Percebe-se que o mediador, através da escuta ativa, não se limita apenas a ouvir, mas também analisa e pondera sobre as mensagens verbais e não verbais expressadas pelos mediados. Nesse aspecto, a busca pela paz como valor associável aos Direitos Humanos só se verificará se houver comunicação entre as partes envolvidas no conflito, oportunizando a empatia com os problemas alheios.

Uma vez apresentado o mediador, esclarecidos os procedimentos e ouvidas as partes, inicia-se a fase da técnica do resumo, realizada pelo mediador. “Qualquer resumo deve: a) utilizar a fala das partes; b) utilizar reformulações com suas conotações positivas; c) cuidar para que todos os mediados fiquem legitimados ou positivamente posicionados; d) produzir ou tentar produzir uma re-contextualização” (VASCONCELOS, 2008, p.82). Do ponto de vista do mediador, o resumo deve ser feito com neutralidade e imparcialidade, sendo um aspecto de grande importância, pois centraliza o debate entre as partes nos pontos e questões importantes ao deslinde da controvérsia, auxiliando na busca da melhor resolução.

A fase da criação de opções é, como o próprio nome já diz, o momento em que os as partes litigantes iniciam o diálogo e começam a estabelecer e considerar possíveis opções para a resolução do conflito. Como bem afirmam Ana Carolina Ghisleni e Fabiana Spengler: “É o espaço para usar a criatividade e organizar respostas lícitas e juridicamente possíveis para o conflito. Esse momento pode ser fomentado com perguntas como: Como você faria para? Que outro procedimento você

adotaria?” (GHISLENI; SPENGLER, 2011, p.62).

Vale ressaltar que criar opções é um ponto importante pois está interligado a dois valores caros aos Direitos Humanos: a liberdade e o respeito à dignidade humana. Quando a mediação traz respostas à solução do conflito através do diálogo, ela é capaz de apaziguar o desrespeito e a violação à dignidade da pessoa humana, transformando o conflito em algo positivo e transformador, representando, desta forma, ferramenta importante para educação em direitos humanos.

Após as partes criarem as opções, elas as avaliam e analisam se são possíveis e estão dentro dos critérios de realidade (GHISLENI; SPENGLER, 2011). Deve-se observar a possibilidade de que as partes cumpram com as opções expostas e nesse caso, são levadas em conta tanto as possibilidades econômicas, como as físicas, jurídicas e até morais.

Avaliar opções é outra etapa importante ao processo de mediação, já que, em termos de tomada de decisões, implica em fazer uma autoanálise ou, senão, um exercício metacognitivo sobre os processos envolvidos na tomada de decisões inerente à criação de opções. E esta (auto)crítica aponta para mais valores próprios aos DH: respeito e dignidade da pessoa humana.

Nessa fase, algumas vezes, os ânimos podem estar exaltados, e é interessante que o mediador se concentre nas questões e interesses das partes e afaste todo e qualquer posicionamento ou linguagem que não proporcione um enfoque vantajoso e produtivo do conflito. Ademais, importantes são as questões e interesses, e não as posições (ou propostas unilateralmente impostas) das partes (AZEVEDO, 2009).

Tais aspectos demonstram que a mediação é também uma atividade pedagógica que implica em aprender a falar, ouvir, criticar, pôr-se no lugar do outro, respeitar o oponente e, ao final, buscar soluções pacíficas através de estratégias que não centralizem as emoções, mas em prol do bem comum. Também é pedagógica por evidenciar uma premissa: não é possível viver sozinho, quando se está em comunidade. Há uma interdependência que, gerando conflitos, traz soluções. Logo, conflitos são transformados e cria-se um espaço para a comunicação e o diálogo, pois a viabilidade da continuação da convivência pacífica termina sendo o maior ganho da mediação comunitária.

Uma mediação bem-sucedida leva, conseqüentemente, à realização de um acordo. Assim, na fase da preparação do acordo, as partes chegam a um denominador comum e finalmente elaboram e entabulam um acordo em conjunto, que é preparado pelo mediador e lido para as partes.

Assim, na fase da preparação do acordo o mediador deve assegurar a total compreensão do integral conteúdo do termo de audiência para todos os presentes (TAKAHASHI, 2019). Ressalta-se ainda que, mesmo quando as partes não conseguirem chegar a um acordo, é redigido um termo de encerramento. O acordo não é a única finalidade da mediação, posto que, como foi dito anteriormente, sua principal finalidade é a restauração da comunicação perdida – e, por extensão, o restabelecimento da convivência não-violenta. No entanto, a realização do acordo é o mais desejável.

Carlos Eduardo de Vasconcelos explica o significado do acordo na mediação:

O acordo é um contrato, sendo necessária a qualificação das partes, a identificação do seu objeto, a definição das respectivas obrigações, as diretrizes a respeito de onde, como, quando deverão ser cumpridas essas obrigações e as consequências do não cumprimento, bem assim do não cumprimento bem assim o foro ou o modo como será exigido o seu cumprimento, e as assinaturas de duas testemunhas ou advogados (VASCONCELOS, 2008, p.96).

A última fase prevê o encerramento do processo de mediação de modo positivo: com o êxito da mediação e assinatura do acordo. É importante deixar claro que, em caso de consenso ou até de não consenso, o documento deve ser redigido com clareza ou seja, deve abranger todos os pontos importantes da decisão das partes (FREITAS, 2021). Ou ainda, caso as partes não consigam chegar a um acordo, é emitido um termo com assinatura das partes constando a participação das mesmas e um resumo das discussões realizadas na sessão de mediação.

Na finalização da mediação pela realização de um acordo, importa que as partes possuam um título executivo extrajudicial, sendo esta a definição do Código de Processo Civil, o qual prevê que o termo de acordo extrajudicial é um título executivo extrajudicial. (BRASIL, 2015). Para entender melhor esse resultado final da mediação geradora de acordo, traz-se a definição de título executivo que, para Candido Rangel Dinamarco (1997, p.208), “é um ato ou fato jurídico indicado em lei como portador do efeito de tornar adequada a tutela executiva em relação ao preciso direito a que se refere”.

O título executivo, é, portanto, um mecanismo de proteção do demandado, sendo um meio para que o credor possa iniciar a execução (CAMARA, 2016). Tal documento só pode ser revogado pelas partes envolvidas através de um novo acordo e, em caso de não cumprimento ou distrato, a parte lesada terá à disposição um título executivo extrajudicial pronto para providenciar a satisfação de seus direitos e não será preciso procurar o Judiciário a fim de obter uma decisão de mérito.

Considerando todo esse processo, reconhece-se como decisiva a atuação do mediador, que

o sustenta não só por sua presença confiável, mas por sua condução competente, como se verá a seguir.

3.4 A IMPORTÂNCIA DO(A) MEDIADOR(A)

Não havendo uma figura como um juiz decidindo quem está certo ou errado na resolução do conflito, o(a) mediador(a) não é uma figura que se encontra acima das partes litigantes, pois não possui direito de decisão: antes, como lembra Meleu (2014, p.112), “a mediação pressupõe a facilitação do diálogo entre as partes envolvidas em um conflito com o auxílio da figura do mediador”.

O(A) mediador(a) é visto(a), então, como um terceiro que atua na comunicação entre as partes sem intervir na solução do conflito (GIMENEZ; SPENGLER, 2016). Ou seja, é aquele(a) que tenta restabelecer o diálogo com os litigantes e, inclusive, perante o Novo Código Civil, é considerado como auxiliar da Justiça. A capacidade de diálogo e empatia do(a) mediador(a) leva a uma relação digna entre as partes conflitantes, apaziguando o desrespeito e incentivando a solidariedade, que são os alicerces dos Direitos Humanos.

Deve-se destacar que a figura do(a) mediador(a) é diferente daquela do conciliador. O conciliador é um: “[...] terceiro facilitador que pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra e imparcial com relação ao conflito” (DIAS, 2016, p.69). Ou seja, o conciliador pode dar uma sugestão ou uma recomendação na solução da lide, ao contrário da mediação na qual o mediador é um “[...] um terceiro alheio ao conflito que tem o dever de ser imparcial e gerenciar as sessões de mediação, a fim de facilitar o diálogo, bem como resguardar que todos os interesses e questões daquele caso sejam considerados” (PELLEGRINI, 2019, p.29).

Diferente do conciliador, o(a) mediador(a) não pode sugerir ou aconselhar as partes e nesse caso é importante o desenvolvimento das técnicas de mediação como a escuta ativa fazendo com que as partes se tornem protagonistas e assumam o controle e a responsabilidade por suas decisões. Em resumo, o(a) mediador(a) é um facilitador do diálogo: é alguém que leva as partes a chegarem voluntariamente em um acordo e nesse sentido o(a) mediador(a) se torna uma peça importante na efetivação dos direitos humanos, pois ao facilitar o diálogo promove a justiça social e uma convivência harmoniosa, o que leva a uma cultura de paz.

A importância do(a) mediador(a) não está apenas relacionada às atividades de mediação

que ocorrem em um Centro de Mediação. Outras experiências importantes podem ser mencionadas, como mediações ocorridas no ambiente escolar. Inclusive, no próprio Mario Andreatza há o Núcleo de Mediação Escolar, que surgiu com a proposta de intervir em casos de violência nas escolas. Pode-se citar o exemplo do Núcleo que funciona na Escola Municipal José Pinto, realizando mediação de conflitos entre alunos ou até de professores e alunos. Nesse contexto, os próprios alunos também faziam o papel de mediadores (CRUZ *et al.*, 2021, p.144-145).

Assim, o(a) mediador(a) escolar também se apresenta como agente cooperador(a) na gestão de conflitos, surgindo a atividade mediadora como alternativa para a resolução criativa dos conflitos, como quando alunos e professores podem exercer a função de mediador escolar.

De acordo com Spengler, “o mediador tem como função principal o reforço da parte frágil do conflito, reequilibrando, de forma ecológica, a posição dos conflitantes” (SPENGLER, 2012, p.139). Portanto, pode-se afirmar que a figura do mediador é tida como uma ferramenta pacificadora, de “humanização do processo e, assim, concretizador de justiça social” (PELLEGRINI, 2019, p.414).

Percebe-se que a função do(a) mediador(a) é viabilizar uma perspectiva de cooperação economizando tempo, dinheiro em energia, em detrimento de um processo judicial. Para tanto, é fundamental que conheça e se inspire, em seu trabalho, nos princípios da mediação de conflitos, pelos quais se afirma ser a pacificação social real, visto que as partes chegam, por conta própria à realização de um acordo.

3.5 PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Segundo o art. 2º da Lei de mediação, essa será orientada pelos seguintes princípios: imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé.

É importante observar que, através dos princípios da mediação, consegue-se perceber a presença e o respeito aos direitos humanos, pois há a valorização do diálogo, tolerância e solidariedade, ferramentas poderosas da cidadania. Com efeito, busca-se por meio da interpretação dos princípios da mediação enxergar princípios de direitos humanos.

Desta forma, a mudança realizada através da mediação, ou seja, a resolução do conflito através do diálogo permite a criação de uma sociedade mais justa e igualitária, a qual abre espaço

para a diversidade, a liberdade, a individualidade e a equidade entre as pessoas, induzindo a um resgate dos direitos humanos na sociedade.

Portanto, pode-se afirmar que “a mediação possui um valor pedagógico para a prevenção, para a administração e para o tratamento dos conflitos, além de possibilitar que os indivíduos encontrem no conflito um sentido” (CENI; MARTINS, 2019, p.155). Desta forma, podemos afirmar que a mediação possui uma força pedagógica, a qual estimula a prevenção e o tratamento pacífico de conflitos.

Por isso se compreende que a mediação porta valores

[...] humanistas que consagram a representação ideal do homem considerado sujeito livre e consciente. Ele representa o valor supremo e deve ser protegido contra todas as formas de sujeição política, religiosa ou econômica. Os princípios éticos e deontológicos da mediação priorizam a capacidade dos indivíduos de fazer escolhas e de usar palavras que lhes sejam próprias. Esse postulado da competência dos indivíduos está no coração de um processo que considera de forma deliberadamente otimista que todo ser humano pode, a qualquer momento, progredir, mudar e melhorar suas capacidades de ouvir, de comunicar e de compreender. Tal habilidade às vezes é projetada individualmente, às vezes coletivamente. Os ingleses fazem sempre referência ao termo *empowerment* para qualificar o processo que permite retomar o poder de sua própria vida, de desenvolver suas atitudes de progredir, de se organizar, de defender seus direitos, de se emancipar e de sair de uma situação de alienação (FAGET, 2012, p.239).

Por consequência, o primeiro princípio a ser analisado denota seu grau de importância: a imparcialidade do mediador. É imprescindível um mediador imparcial para que o processo de mediação seja benéfico para ambas as partes em conflito.

Conforme foi explanado anteriormente, o mediador possui um importante papel pois, embora não tenha poder decisório sobre o desfecho do processo em que atua, ele opera como um facilitador da resolução do conflito, sendo imprescindível que aja de forma imparcial e neutra na lide, eis que a decisão final cabe às partes litigantes.

Assim, mesmo não tendo poder de decisão, o mediador deve ser imparcial em uma audiência de mediação, devendo se manter neutro no desenvolvimento da mediação. Tal princípio é inclusive uma garantia implícita na Constituição Federal, podendo-se afirmar que essa previsão decorre dos preceitos contidos nos tratados ou pactos internacionais (SOUZA, 2007).

Nesse sentido imparcialidade significa que o mediador é alguém que não possui interesse no caso que está sendo mediado, nem toma partido por qualquer das partes para que, dessa forma, foque não no problema originário, mas em seus efeitos sobre a comunicação entre as partes.

Sobre o papel de facilitar do mediador, Calmon assinala:

O papel do mediador é o de um facilitador, educador, ou comunicador, que ajuda a

clarificar questões, identificar e manejar sentimentos, gerar opções, e assim se espera, chegar a um acordo sem a necessidade de uma batalha adversarial nos tribunais. É papel do mediador ser facilitador, criador e canais de comunicação, tradutor e transmissor de informações, reformulador e diferenciador de posição e interesses, criador de opções e agentes da realidade (2008, p.123-124).

Existe hoje no Brasil um Código de Ética para os mediadores, que é o Código de Ética para Mediadores do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA), o qual em seu subitem III, item 2, dispõe que o mediador “revelará, antes de aceitar a indicação, interesse ou relacionamento que possa afetar a imparcialidade, suscitar aparência de parcialidade ou quebra de independência, para que as partes tenham elementos de avaliação e decisão sobre a sua continuidade” (CONIMA, 2020).

Já o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, constante do anexo III da Resolução nº. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, define a imparcialidade como “dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente” (artigo 1º, inciso IV) (CNJ, 2020).

Outro princípio importante na mediação é a isonomia entre as partes, eis que uma mediação não poderá ser bem-sucedida caso haja um desequilíbrio entre as partes, ou seja, ao optar pela mediação as pessoas devem fazê-lo de forma livre e consciente, pois é um processo voluntário. Não pode haver ameaça a nenhuma das partes, as partes devem fazê-lo por vontade própria.

Assim, a mediação deve proporcionar igualdade de oportunidades entre as partes para que elas “tenham plenas condições de se manifestar durante todo o procedimento”, em outras palavras, que seja dada igual oportunidade de expressão para ambas as partes a qualquer tempo (TARTUCE, 2019, p.239). Nesse sentido, dar tratamento isonômico as partes é garantir a dignidade humana e efetivação da justiça, sendo a igualdade direito humano fundamental.

Com relação ao princípio da oralidade, é preciso compreender que o sucesso da mediação se encontra na retomada do diálogo entre as partes e não no acordo final, em si. O diálogo é, por si só, a parte mais importante da mediação, eis que restaura essa capacidade entre as partes que restou perdida devido ao conflito. É essencial, para o sucesso da mediação, que as partes estejam abertas ao diálogo. Nesse sentido: “a mediação é uma maneira de instaurar a comunicação rompida entre as partes em virtude da posição antagônica instituída pelo conflito” (SENGER, 2015, p.55).

Há uma importante técnica de comunicação que é muito utilizada na mediação, chamada

“escuta ativa” (TARTUCE, 2019, p.223). Por meio dela, busca-se valorizar o sentido do que é dito visando compreender o que foi exposto pelo interlocutor. Por essa técnica, o mediador não só ouve, mas mostra-se receptivo para escutar e mantém contato visual com os participantes (GABBAY; FALECK; TARTUCE, 2013). O mediador também aprecia a linguagem não verbal, ou seja, o comportamento da outra parte.

Como se pode imaginar, essa técnica de favorecimento da comunicação também pode ser empregada em outras situações: já se pode adiantar o que será evidenciado na apresentação das entrevistas nos capítulos 4 e 5, a saber, que essa técnica foi utilizada por esta pesquisadora nas entrevistas realizadas no Centro de Mediação “Francisco Vieira”, na cidade de Bayeux/PB.

Já o princípio da informalidade destaca que em uma sessão de mediação não há forma exigível na condução tendo em vista que esta constitui um “projeto de interação, de comunicação eficaz” (MENDONÇA, 2004, p.149). Assim como a oralidade, o princípio da informalidade é importante para facilitar o restabelecimento da comunicação tanto entre as pessoas em conflito como entre elas e o mediador, até porque havendo maior descontração e tranquilidade, torna-se mais fácil conseguir chegar a uma composição favorável a todas as partes envolvidas na lide (SALES, 2004).

Quanto ao princípio da autonomia da vontade das partes, pode ser visto como uma das grandes vantagens da mediação: as partes possuem autonomia para discutir, dialogar e chegar a um acordo a fim de resolver a lide. São as próprias partes que decidem sobre a lide e chegam a uma solução em comum.

O próximo princípio a ser considerado é o da busca do consenso. Esse princípio indica que a mediação deve ser vista como um meio de alcançar um consenso entre as partes. Para Bacellar (2012, p.19), “a melhor justiça será encontrada no consenso”. A mediação se torna um meio não só quantitativa, mas qualitativamente mais eficaz, quando as partes lançam um novo olhar sobre seus problemas, conseguindo organizar seu tempo e suas práticas e se permitindo reflexões que, anteriormente, não poderiam sequer ser cogitadas (SPENGLER, 2010).

Para se chegar a um consenso através da prática da mediação, Spengler (2010, p.315) sugere a investigação de alguns meios: em primeiro lugar, análise de práticas de mediação consensuais possíveis, em seguida, os limites e possibilidades na esfera do agir comunicativo e por último, o encontro de outras respostas diferentes daquelas do poder estatal. A autora trata a mediação como um “agir comunicativo” na medida em que “a sociedade existe porque resulta de

um possível entendimento entre os sujeitos, por intermédio da linguagem, uma vez que toda a comunicação objetiva a busca de um acordo”. Reforça ainda que o direito se distancia da complexidade social, porém a mediação permite essa aproximação.

No tocante ao princípio da confidencialidade é imprescindível deixar claro para todos os envolvidos que o processo de mediação é confidencial devendo o mediador manter o sigilo do que foi discutido entre as partes. A juíza Ellen Gracie Northfleet (1994, p.235), do Supremo Tribunal Federal, afirma que:

O clima de informalidade e confidencialidade das sessões favorecem o esclarecimento de situações que talvez não aflorassem na sala das audiências. O diálogo que se estabelece entre as partes é mais verdadeiro porque envolve a inteireza de suas razões e não apenas aquelas que poderiam ser deduzidas com forma e figura de juízo.

Nessa perspectiva, a confidencialidade é o meio para que as partes se sintam à vontade para revelar informações íntimas, sensíveis e muitas vezes estratégicas, informações essas as quais possivelmente não externariam caso o procedimento fosse público ou compartilhado (PINHO, 2014).

A Lei de mediação, em seu artigo 30º, regula quanto ao conteúdo protegido pela confidencialidade: estão abrangidas as declarações, opiniões, promessas, manifestações sobre as propostas de acordo, bem como os documentos preparados unicamente para o procedimento em questão e os fatos reconhecidos por uma ou ambas as partes (BRASIL, 2015).

O sigilo pode incidir sobre a existência do conflito ou procedimento de mediação propriamente dito, pode incidir sobre o teor do acordo, os elementos probatórios, bem como as discussões travadas durante o procedimento e a comunicação entre o mediador e os mediados (SOUZA, 2010).

Por fim, tem-se o princípio da boa-fé que indica que as partes devem “participar com lealdade e real disposição de conversar” e não há o desejo de punir uma a outra (TARTUCE, 2019, p.233). Segundo o dicionário Michaelis, a boa-fé significa “sinceridade ou pureza de intenções” ou ainda “o estado de consciência de quem acredita que age com lisura e de acordo com a Lei” (MICHAELIS, 2021).

Desta feita, pode-se concluir que o princípio geral da boa-fé atua como mecanismo de efetiva compensação da desigualdade entre todos os participantes de uma relação interpessoal, reestabelecendo o equilíbrio e protegendo as situações de confiança (CORDEIRO, 1984). É de suma relevância para a mediação o princípio da boa-fé, tendo em vista que as partes não podem

se utilizar da mediação como forma de punição ou para auferir vantagem em detrimento da outra parte.

No entanto, muitas vezes, o processo se inicia com os ânimos alterados e o pensamento inicial das partes pode ser o de tentar de certa forma “ganhar” o processo e nesse momento é importante que o mediador intervenha para que as partes atuem de forma cooperativa, diminuindo as desconfianças e deixando que as partes se permitam estar em um ânimo disposto a resolver o problema.

Ademais, toda a estrutura de realização da mediação recomenda a importância de um ambiente de confiança e respeito mútuo que é um importante combustível que cria confiança e boa-fé entre as pessoas (MARSHALL; BOYARD; BOWEN, 2005).

Pode-se dizer, portanto, que a boa-fé é um princípio norteador da mediação pois essa tem por base a confiança quanto as informações e dados obtidos durante todo o procedimento, sendo indispensável que haja boa-fé para que as partes possam compartilhar seus conhecimentos e obter soluções.

Uma vez considerados esses princípios, é de esperar-se que a mediação seja, por conseguinte, um processo humanizador: ela impele a reconhecer o outro como igual em humanidade, não como mero oponente que pode, *in extremis*, ser destruído para resolver-se o conflito. Mediar implica, então, em humanizar(-se).

3.6 A HUMANIZAÇÃO NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO

Como visto no decorrer deste capítulo, a mediação é um método focado nas pessoas em relações sociais e busca, através de um acordo voluntário, a pacificação social. Ora, é importante ressaltar que a humanização associada à mediação é um aspecto relacionado intimamente com a promoção dos direitos humanos, tendo em vista que a mediação representa um “instrumento de transformação da realidade social e da prática da cidadania” (BENTES; MONNERAT, 2017, p.153).

Por conseguinte, falar em humanização da mediação é fazer referência à mediação em seu caráter social e em seu aspecto cooperativo e solidário ao evitar-se a violência e promover a resolução do impasse pelo diálogo entre as partes conflitantes. É nessa linha que a mediação deve ser vista como uma ação de humanização das relações. Nesse aspecto, pode-se ressaltar o conceito

de humanização no pensamento de Paulo Freire, para quem o humanismo “rejeita toda forma de manipulação, na medida em que esta contradiz sua libertação” (FREIRE b, 1983, p.74).

Tendo em vista que vivemos em uma sociedade que normalmente resolve seus problemas através de um processo judicial, a mediação mostra seu poder de promover transformação social: a partir do momento em que uma das partes opta pela resolução do conflito através do diálogo, ao invés do embate entre as partes ou da judicialização da lide, adota outra possibilidade de convivência, sem a ingerência direta do Estado, admitindo a alternativa de autogestão, pela sociedade civil, de seus conflitos – o que é importante, tanto diante do desamparo em que o Estado pode deixar comunidades periféricas quanto diante do reconhecimento de possibilidades mais autônomas (e, talvez, até solidárias) para regular a vida em comum, sem depender inteiramente do poder público.

A mediação, portanto, serve para sanar as divergências e “fortalecer as bases de um convívio social firmado pelo valor da justiça, via trocas e concessões mútuas” (BENTES; MONNERAT, 2017, p.154). Por isto, segundo Fabiana Spengler, a mediação “reivindica a recuperação do respeito e do reconhecimento da integridade e da totalidade de todos os espaços de privacidade do outro” (SPENGLER, 2010, p.306).

Nesses termos, o assunto e o problema que leva as pessoas a procurarem a mediação como opção à resolução de seu conflito, e, aqui, pode-se citar como exemplo as mediações realizadas no Centro de Mediação de Conflitos “Francisco Vieira”, são questões relacionadas a brigas de vizinhos por perturbação do sossego, violência doméstica, cobrança por falta de pagamento de aluguel ou dívidas em geral. É importante afirmar que todos esses casos poderiam ser resolvidos através de um processo judicial que, além de ser moroso e dispendioso, muitas vezes não resolve o problema pois as partes não chegam a conversar sobre o motivo que as levou até ali e, principalmente, em um processo judicial não há a discussão sobre qual a melhor solução para ambas as partes.

Nesse ponto, deve-se perceber a importância do mediador, o qual, nas palavras de Luís Alberto Warat (2010, p.39), “deve ajudar as pessoas a redescobrir a comunidade, a reencontrar-se com a paixão de estar-em-comum”. Essa ideia sobre a mediação indica o mediador não só como o intermediador de uma situação de conflito, mas também como alguém que estimula as partes conflitantes a resgatar os laços de afeição ou de convivência perdidos.

Outrossim, a intermediação realizada pelo mediador também colabora para o

desenvolvimento da cidadania, como o próprio Manual de Mediação Judicial do CNJ explicita, ao tratar do papel relevante do mediador, que

exerce um papel relevante no desenvolvimento da cidadania, pois não apenas facilita o entendimento entre os cidadãos na busca da melhor solução para seus conflitos, mas também os ajuda na condução dos processos, no aspecto técnico, obviamente mantendo a imparcialidade que lhe é própria, mas dando mais objetividade ao processo, caso não haja acordo (CNJ, 2016, p.249).

Como afirmam Ghisleni e Spengler (2011, p.64), “a chance de substituir uma fase de ânimos exaltados por outra na qual as partes comecem a demonstrar empatia buscando alguma solução para o seu conflito é o que a mediação pode oferecer de melhor”. Ao contrário do que acontece em um procedimento judicial no qual as partes buscam na figura de uma terceira pessoa, que é o juiz, a resolução de seus problemas, na mediação busca-se resolver o conflito sem que um terceiro decida pelas partes, ou seja, as próprias partes decidem seu destino assumindo a total responsabilidade por essa decisão.

Nesse contexto, percebe-se o aspecto humanitário e democrático da mediação na condução da paz social, pois:

a meta da mediação é exatamente responsabilizar os conflitantes pelo tratamento do litígio que os une a partir de uma ética de alteridade; encontrar com o auxílio de um mediador, uma garantia de sucesso, aparando as arestas e divergências, compreendendo as emoções reprimidas e buscando um consenso que atenda aos interesses das partes e conduza a paz social (TORRES, 2010, p.171).

Sob essa perspectiva, percebe-se que a mediação propicia o diálogo com a intenção de transformar o conflito em algo positivo e disseminar uma cidadania participativa, com o objetivo de alcançar a pacificação dos conflitos por meio do comprometimento com o respeito ao processo de mediação e à outra parte no litígio. Tudo isso, como se pode ver, concorre para que a mediação, em suas várias formas, aumente as chances de que direitos humanos sejam considerados na resolução de conflitos. Como se verá no capítulo a seguir, isso é especialmente verdadeiro ao tratar-se da mediação comunitária.

4 A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA E OS DIREITOS HUMANOS

Esse capítulo discute a mediação comunitária e como esse tipo de mediação é impulsionador de direitos humanos. Para tanto, será tratada inicialmente a definição de comunidade em um contexto de produção e garantia de direitos. Além disso, serão apresentados princípios de direitos humanos que se relacionam com a mediação comunitária, como: dignidade da pessoa humana, democracia, cidadania e não-violência, analisando as definições abordadas por renomados juristas, sociólogos e filósofos a fim de preparar o capítulo seguinte, no qual será aprofundado o tema da aprendizagem em direitos humanos através da mediação comunitária.

O que distingue a mediação comunitária das demais formas de mediação é, principalmente, o fato de ser o mediador, na maior parte das vezes, uma pessoa inserida no contexto da própria comunidade, ou, ainda, uma pessoa indicada por alguém da comunidade para assumir a função de mediador comunitário, por ser alguém que conhece as realidades e as dificuldades ali existentes. Essa identidade entre comunidade e mediador tende a favorecer a comunicação necessária à resolução pacífica dos conflitos resolvíveis por mediação.

Assim – como no caso da presente pesquisa, cujo lócus de estudo está num centro de mediação de fácil acesso no bairro do Mário Andreazza, em Bayeux –, as demandas chegam de forma mais rápida e a comunicação entre o mediador e a pessoa que teve seu direito violado e buscou um centro de mediação é ainda mais fácil, dados o conhecimento das diversidades enfrentadas e a afinidade com a linguagem utilizada.

Há uma importância da participação da comunidade na procura pela mediação disponível em seu território, pois “quando a sociedade, em suas diversas comunidades, aprende que pode resolver seus conflitos sem o auxílio do Poder Judiciário, torna-se menos dependente e finalmente empoderada, podendo exercer, assim, a cidadania direta” (ARLE, 2014, p.93). Esta premissa que aproxima a mediação comunitária da democracia participativa acentua o poder da primeira em promover os direitos humanos, visto que a implementação desses direitos requer mudanças culturais – como a do aumento de uma autonomia para a gestão de conflitos, a partir da assimilação de valores que promovam uma autorregulação menos violenta e mais negociada. Santos (2002, p.59) faz uma boa síntese a respeito do impulso à participação no final do século passado:

[...] os processos de libertação e os processos de democratização parecem partilhar um elemento comum: a percepção da possibilidade da inovação entendida como participação ampliada de atores sociais de diversos tipos em processo de tomada de decisão. Em geral,

estes processos implicam a inclusão de temáticas até então ignoradas pelo sistema político, a redefinição de identidades e vínculos e o aumento da participação, especialmente no nível local.

É também Santos (2002) quem lembra o quanto esse empenho pela democracia participativa foi gestado em meio a contradições, fragilidades e resistências do próprio sistema capitalista mundial, de sorte que, adotando a classificação desse autor, países semiperiféricos, como o Brasil, só “importaram” essa proposta de forma parcial ou, por vezes, sem preparação cultural para a mudança de mentalidades e práticas (o que explica a ainda pequena presença da mediação comunitária como forma de resolução de problemas). A mediação comunitária surge em meio à insuficiência do Poder Judiciário cuja estrutura, moldada pela democracia liberal, não é capaz de assimilar e compensar desigualdades profundas – como se dá no caso brasileiro.

Por isso, também, a mediação comunitária aponta para uma democracia mais participativa e essa participação da sociedade reflete conscientização dos próprios direitos por parte das comunidades, fortalecendo a participação social pois a cidadania acontece de modo concreto quando as pessoas da comunidade que vão em busca de uma solução de seu conflito através de um centro comunitário entendem e se beneficiam do seu poder de decisão.

4.1 A COMUNIDADE COMO CONTEXTO DE PRODUÇÃO E GARANTIA DE DIREITOS

Já dizia o poeta John Donne (1572-1631): “nenhum homem é uma ilha”, deixando claro que o homem é um ser social e todo homem precisa da comunidade para sobreviver. Embora o termo “comunidade” possa ter um sentido amplo, A. C. Wolkmer (2015, p.293) destaca que ele

[...] implica certo aglomerado social com características singulares, interesses comuns e identidade própria, que, embora inseridos num espectro de relações pulverizadas por consenso/dissenso, interligam-se por um lastro geográfico espacial, coexistência ideológica e carências materiais.

Assim, os conflitos existentes geralmente dizem respeito ao convívio social, ou a um partilhar coletivamente condições materiais e culturais, como ensina Spengler (2012, p.221) que, buscando alcançar a definição de comunidade afirma que:

Muitas vezes a palavra comunidade é usada como sinônimo de “massa”, “tribo” ou “clã”. Ainda que pouco correto confundir esses termos (uma vez que retratam realidades diferentes), o fato é que todos indicam um “estar juntos coletivo” que privilegia a totalidade mais do que os simples componentes. Nesse sentido, sinais precursores, como a cultura dos sentimentos, a importância do afetivo ou do emocional fazem esta coletividade particularmente pertinente.

Importante perceber que as definições de comunidade não dizem respeito a periferia, territórios de pobreza ou zonas excluídas. Seu conceito está relacionado a um segmento social ligado por interesses em comum. No presente trabalho, portanto, o termo “comunidade” está também associado a uma dimensão espacial e é atribuído a grupos que habitam na mesma localização geográfica urbana, tomando como referência a comunidade do bairro Mário Andreazza que, nesse contexto, enfrenta problemas comuns, fala a mesma língua e divide os mesmos recursos sociais, materiais e culturais.

Nesse sentido, trata-se de uma vizinhança na cidade. Nos termos resenhados por Imbronito (2017), a vizinhança dá conta do lugar de residência (lar), tomado como experiência privada, íntima, a partir de cujo gradual distanciamento se estabelece o espaço público – comum, no caso de maior proximidade, como se dá com a comunidade, ou anônimo, no caso de maior distância, sobretudo em grandes cidades: “o limite de um bairro é subjetivo e está relacionado ao espaço urbano que o usuário é capaz de percorrer a pé” (IMBRONITO, 2017, p.45). Ainda resenhando Mayol, Imbronito (p.45) acrescenta:

a noção de bairro é moldada pelas apropriações do espaço e pela capacidade de prolongar e separar, indissociavelmente, o espaço privado e público. O espaço privado é sempre o ponto de partida da experiência do bairro, local a partir do qual o usuário aventura-se no espaço urbano e para onde ele retorna.

A comunidade é, então, uma experiência de identificação e reconhecimento do bairro como lugar comum – público, mas ainda próximo do íntimo – e associável à noção ampliada de lar. Ora, ela é também um espaço importante para análise dos conflitos, tendo em vista que, em relações de vizinhança, geralmente ocorrem conflitos a longo prazo.

Por isso também, da mesma forma que se vislumbram conflitos na comunidade, identifica-se nela “um *locus* privilegiado para o desenvolvimento de uma cidadania participativa, pautada no reconhecimento da diferença e do direito à diferença” (MELEU, 2015, p.76). Nesse sentido, pode-se afirmar que é bom estar em comunidade: como afirma Bauman (2003, p.7-8), “comunidade é sempre uma coisa boa”, e nesse sentido faz com que o significado da palavra remeta a uma experiência de segurança, que envolve coletividade e cooperação.

O bairro, principal núcleo urbano e principal centro de convergência da comunidade, constitui, segundo Wilhelm (1982, p.63):

a unidade urbana mais legítima da espacialidade de sua população [...]. Corresponde à dimensão de território ideal para a reivindicação coletiva. Em território maior, na região administrativa, surgem conflitos de prioridade entre um bairro e outro; em escala menor, na rua domiciliar, as reivindicações esgotam-se rapidamente [...]. É na escala do bairro

que se luta por obras civis, por segurança, por escolas e centros de saúde, transporte e mais lazer. Esta especificidade do bairro torna-o uma unidade politicamente importante [...]. Do ponto de vista físico, os cenários dos bairros variam: os mais antigos possuem estruturas de pequenas cidades, com suas ruas levando naturalmente a um polo centralizador, catalisando as atividades comerciais e atraindo os pontos de embarque; frequentemente a igreja do bairro e sua praça constituem pontos de encontro preservados com o passar do tempo. Daí a importância em se entender que o bairro é o local físico onde o cidadão mora e se identifica com sua coletividade seja ela de negócios, social, etc., ou seja, é no bairro que o indivíduo adquire identidade de valores coletivos e de cidadania.

Nessa linha, o autor torna como iguais bairro e comunidade, identificando bairro como o local físico onde o indivíduo habita e adquire cidadania, sendo a cidadania nesse caso uma implicação de direitos e deveres para todos. Pensando a mediação comunitária num bairro, pressupõe-se a participação ativa da comunidade na produção e efetivação de direitos – que se aplica ao centro de mediação estudado nesta pesquisa. Nesse sentido, a mediação comunitária que é realizada nos bairros “propicia o diálogo entre as pessoas que convivem cotidianamente, solucionando conflitos e possibilitando a paz social” (SALES, 2007, p.202).

Ademais, em comunidades consideradas excluídas e com trajetória de risco, a mediação se insere como instrumento emancipador na medida em que auxilia as pessoas que fazem parte da comunidade a refletirem sobre a realidade que as cerca, de forma a encorajá-las e estimulá-las a procurarem, de um modo coletivo, melhorar as condições da própria comunidade, inclusive por meio da mediação (ORSINI; SILVA, 2021).

Em um mundo cada vez mais virtual, os contatos vêm sendo substituídos por mensagens de aplicativos, o que ocasiona um distanciamento cada vez maior e uma alienação quanto às necessidades do meio social e da própria comunidade: nesse contexto há menos que se falar em diálogo, ou em resolução de conflitos através de diálogo, pois ocorre um distanciamento social, que acarreta a falta de interesse político. Como observa Sales (2004, p.134) além dessa falta de diálogo a sociedade depara-se com novas formas de conflito, a falta de diálogo leva a desentendimentos decorrentes do individualismo e as discussões “exigem a efetiva compreensão da realidade social para a sua adequada solução”.

É nesse contexto que a mediação vem restaurar esse diálogo perdido, associado a um conflito, e é nesse cenário que se observa a mediação comunitária como meio de resolução de conflitos e restabelecimento do diálogo. Em um centro de mediação comunitária, os moradores da comunidade encontram mediadores que são pessoas da própria comunidade (ou por ela creditados), prontos para escutar os relatos, atendê-los e à disposição para auxiliar na solução de um problema ou na resolução de um conflito.

A seguir serão discutidos princípios de direitos humanos na perspectiva da mediação comunitária, considerando que, através da resolução pacífica de conflitos, a mediação comunitária conduz à vivência de direitos, inclusive os humanos, sendo observados os princípios da dignidade da pessoa humana, do direito fundamental de acesso à justiça, do exercício da cidadania, da democracia e, por fim, entende-se que seu exercício leva à disseminação de uma cultura de paz.

4.2 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA COMUNIDADE À LUZ DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

A ideia de dignidade, bem como seu tratamento no ordenamento jurídico brasileiro como princípio do direito se encontra explicitado na carta magna, logo em seu art. 1º, inciso III, o legislador reconhece a dignidade como um dos fundamentos dado Estado democrático de direito, sabendo que “é o Estado que existe em função da pessoa humana, e não o contrário, já que o ser humano constitui a finalidade precípua, e não meio da atividade estatal” (SARLET, 2010, p.66).

Ou seja, o Estado existe para o homem e não o contrário, e, mesmo sendo um direito garantido pela Lei, a dignidade é um valor intrínseco ao ser humano e pode ser entendida, consoante Pereira Júnior (2011, p.81), “como valor ético-jurídico fundamental, fonte de notas características irreduzíveis e perduráveis da pessoa humana, apreendidas ao longo da história, cujo reconhecimento e proteção são necessários para a vida em sociedade”.

Assim, ao tratar o conflito através do diálogo e disponibilizar para cada pessoa o tratamento ideal ao caso, a mediação comunitária garante o cumprimento do princípio da dignidade da pessoa humana. Nessa direção, a experiência da mediação permite a prática do princípio da dignidade da pessoa humana, “por perseverar as relações sócio afetivas, encarando o indivíduo como responsável por suas próprias ações e, como tal, capaz de solucionar seus problemas, atuando como sujeito de seu destino, desperta a mediação nos que a ela recorrem a consciência de seu papel de ator social”, como afirma Sandra Moreira (2007, p.212). E, nesse sentido, a mediação defende o respeito à dignidade humana.

O princípio da dignidade da pessoa humana pode ser observado através da mediação comunitária de conflitos quando se percebe que, ao participar de uma audiência de mediação comunitária, o indivíduo tem a oportunidade de debater, interagir e opinar a respeito de seus

problemas, fazendo com que o indivíduo se sinta incluído tanto no ambiente da audiência de mediação como no ambiente comunitário.

A despeito da Declaração Universal dos Direitos Humanos pode-se afirmar que o princípio da dignidade da pessoa humana é fundamental aos direitos humanos, ao dispor logo em seu art. 1º que “todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. Dotados de razão e consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade” (1948, p.1).

Nessa premissa, pode-se afirmar que todos os direitos fundamentais são explicitações da dignidade da pessoa humana (SARLET, 2010) e, diante disso, ao preservar a resolução pacífica de conflitos, a mediação comunitária defende a inclusão do indivíduo na sociedade e, assim, resguarda a dignidade humana, pois o indivíduo passa a contribuir e conviver em sociedade.

O princípio da dignidade humana é interligado aos Direitos Humanos e encontra-se revista na Declaração Universal dos Direitos Humanos, considerando-a um valor ético jurídico fundamental. Ademais, a dignidade se mostra ligada à mediação comunitária quando esta possibilita às partes em conflito um procedimento adequado a sua situação e, nesse sentido:

A política pública de resolução pacífica de conflitos, tem de ser considerada na sua essência, como incrementadora da dignidade da pessoa humana ao disponibilizar às pessoas um tratamento adequado a sua situação, no caso, ao conflito no qual estão envolvidas, possibilitando o uso dos instrumentos que lhes causam menos transtornos, físicos, emocionais, psíquicos, financeiros, empoderando os mediados a serem autores de uma solução que seja auto implicativa, o que propiciará o adimplemento da mesma uma vez que foram eles os autores da solução (DI MASI; CASSIANO; CORDEIRO, 2014, p.133).

Ao participar da mediação comunitária, a parte conflitante toma consciência de sua capacidade de decisão e superação de disputas, ocorrendo então o empoderamento do indivíduo. Nesse contexto, o empoderamento deriva do reconhecimento da própria dignidade como ser humano, mas, também, da igual condição da outra parte em conflito.

Nisso se entende por que o acesso à justiça pode ser obtido sem obrigatoriamente se recorrer ao Poder Judiciário – quando, em particular, se recorre à mediação comunitária, que permite não só a resolução do conflito, mas cria oportunidade para que as partes reflitam sobre a justiça que são capazes de aplicar sem as determinações do Estado. A dignidade humana é valorizada quando a justiça é construída – o que presume a relação com outras pessoas e, no caso da mediação comunitária, pessoas do mesmo bairro que, juntas, dirimem tensões sem perder de vista o direito comum – como se dá na mediação comunitária.

Em outras palavras, tal como na democracia participativa, o direito à justiça não depende

do acesso ao Poder Judiciário, mas pode ser alcançado na construção comunitária da resolução de conflitos. É o que se mostrará no próximo tópico.

4.3 O DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA E A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

O direito fundamental de acesso à Justiça está previsto na Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso XXXV, o qual dispõe que “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988). Assim, qualquer cidadão tem direito de ingressar na justiça quando se sentir lesado. O acesso à justiça passou então a ser considerado direito fundamental. Para Cappelletti e Bryant (1988, p.8) o termo acesso à justiça:

É reconhecidamente de difícil conceituação, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico- o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justo [...] O direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direito individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à Justiça pode ser encarado como o requisito fundamental- o mais básico dos direitos humanos- de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.

Conforme mencionado no primeiro capítulo do presente trabalho, o Brasil possui uma deficiência em assegurar o direito fundamental de acesso à justiça, sendo este encarado como acesso ao judiciário por meio de um juiz ou Tribunal: “o acesso à justiça significa acesso ao Judiciário. É a efetiva oportunidade de se obter a justiça através da decisão” (BARBOSA, 1985, p.67). Dalla Bernardina de Pinho (2012) preleciona que o acesso à justiça deve ser mais do que garantir o acesso à justiça propriamente dito, deve assegurar o acesso à resposta esperada e efetiva obtida por meio do Poder Judiciário, almejado através da eleição de uma adequada resolução do litígio.

No modelo de jurisdição atual, o juiz assume papel central, pois lhe cabe “decidir os litígios, uma vez que o sistema social não suportaria a perpetuação do conflito” (MORAIS; SPENGLER, 2008, p.65). Nesse sentido, estabeleceu-se uma cultura pela qual o meio que o Direito dispõe para lidar com os conflitos tornou-se o processo judicial, que se inicia quando alguém ajuíza uma ação, adentrando pelo sistema judicial. A partir do momento em que uma ação é ajuizada, o Estado, representado pelo poder judiciário, é provocado a intervir no conflito, substituindo a

vontade das partes e julgando imparcialmente a lide.

Assim, o conflito social, ao ingressar no sistema judicial é decodificado na categoria lide. A lide é compreendida como um conceito (problema) que deve ser solucionado ou resolvido, mas não necessariamente administrado. A lide, pelo processo, é solucionada pelo juiz e o conflito é devolvido à sociedade. Como resultado, esta categoria lide não permite a administração dos conflitos que permeiam a sociedade. Assim, no campo jurídico, o conflito só existe antes do processo. Com o processo, ele se transforma em lide. ao se tornar lide, as pessoas envolvidas no conflito, passam a ser as partes (autor x réu) do processo, que recebe um número de controle. As partes devem se fazer representar por seus advogados e só através deles se manifestam no processo. a lide deve ser solucionada/resolvida/composta, o que se dá através do processo, a fim de que a paz social fraturada seja restaurada. A solução da lide, pacífica, pois a sociedade e o processo é o instrumento a serviço dessa pacificação (DUARTE, 2008, p.135).

Contudo, ainda se vivencia uma crise no Poder Judiciário caracterizada pela ineficácia e morosidade na prestação jurisdicional, as quais, infelizmente, não são fenômenos recentes (MARTINS, 2021). Ademais, a possibilidade de recurso àquele Poder não deveria significar a obrigatoriedade do ingresso em causas, se houvesse outros meios que permitissem, à maioria dos conflitos (que não configuram em crimes a exigirem a necessária intervenção estatal), uma solução mais participativa.

Importante ressaltar, além disso, que, embora exista a defensoria pública, a maioria da população de baixa renda não busca esse auxílio garantido pela Lei. Tudo isso concorre para afirmar que, com a inserção de centros de mediação dentro da comunidade, existe a possibilidade de acesso à justiça nas comunidades necessitadas como concretização dos direitos fundamentais no sentido mais amplo, como lembra Sandra Moreira (2007).

Assim, a mediação comunitária permite às pessoas que antes não tinham acesso à justiça em decorrência dos problemas típicos do judiciário, como por exemplo, as altas custas e a morosidade, passem a acessar uma justiça construída pelas próprias partes litigantes, por meio da atuação de um mediador que facilita o diálogo entre elas.

Eis uma das razões para que o cidadão busque a mediação comunitária como meio adequado para resolução de conflitos e não busque apenas o Judiciário: pensar na mediação também como meio de obtenção de justiça, e não entender que o acesso à justiça é sinônimo de acesso aos tribunais. Assim, a mediação de conflitos “não pode ser entendida somente como uma forma ‘alternativa’ de resolução de conflitos, mas sim, como a forma ‘adequada’” (WALTRICH; SPENGLER, 2013, p.11) e assim encarar o Poder Judiciário como última *ratio*, ou última alternativa, após esgotadas todas as possibilidades de acordo entre as partes.

Outrossim, a forma simples da estrutura da mediação de conflitos na comunidade implica

em uma economia de tempo ao mesmo tempo em que a confiança no mediador traz credibilidade ao procedimento. Constata-se, portanto, que a mediação comunitária é um meio gratuito, participativo, célere e de caráter não adversarial para a solução de conflitos, principalmente nas situações em que há relações de amizade, afetivas ou de vizinhança e também, como será demonstrado a seguir, pode ser considerada um meio de exercício da cidadania.

4.4 A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA E O EXERCÍCIO DA CIDADANIA

Hannah Arendt (1989, p.334) afirmou que “o não pertencimento a uma comunidade, isto é, a ausência do status político no indivíduo, implica na privação de um espaço público e tem como consequência o confinamento em uma vida privada, inexpressiva”. A autora trata aqui do sentimento de pertencer a uma comunidade e ser respeitado não só por ser um ser humano no sentido biológico do termo, mas por ser um cidadão e ser capaz de ter uma vida pública sendo livre para agir e julgar.

Nesse sentido, a noção da mediação comunitária pode ser comparada a essa ideia de pertencimento a uma vida em comunidade, e não só de pertencimento, mas de participação e de inclusão social eis que o oposto a uma vida em comunidade, o confinamento, leva a uma vida inexpressiva.

Desta feita, como salienta Sales (2004, p.135), “essa mediação dentro dos bairros fortalece a participação dos membros daquela comunidade na vida social, criando laços, oferecendo-lhes responsabilidades para com os outros e consigo mesmos”.

Mais uma vez a mediação comunitária é vista e forma ampla uma vez que há a participação ativa dos mediandos no processo de escuta e resolução do conflito e nesse aspecto, ao abranger a noção de participação ativa e assumindo a responsabilidade pela resolução do conflito, a mediação comunitária se apresenta como um instrumento de exercício da cidadania.

Para Luis Alberto Warat (2001, p.88), a mediação deve ser entendida como uma estratégia educativa, como exercício de cidadania, dos direitos humanos e da democracia:

Em termos de autonomia, cidadania, democracia e direitos humanos a mediação pode ser vista como a sua melhor forma de realização. As práticas sociais de mediação configuram-se em um instrumento de exercício da cidadania, na medida em que educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a realizar tomadas de decisões, sem a intervenção de terceiros que decidem pelos afetados em um conflito.

No que concerne à mediação comunitária, tal compreensão possui um diferencial, qual seja: a busca pela realização de uma participação popular e uma cidadania efetivamente cidadã,

consciente de seu potencial, que pressupõe a mobilização popular para a concretização de direitos fundamentais. A ideia de cidadania na mediação comunitária remete à participação dos membros da comunidade, que se unem em busca de um objetivo em comum, o de resolver o conflito individual disseminando a cultura de paz na comunidade. Melhor dizendo, uma cidadania que não apenas confirma a necessidade de autonomia para a resolução dos conflitos, mas que também busca diminuir os índices de violência da comunidade a partir do momento em que resolve mediar seu problema.

Conforme sublinha Sales (2004, p.136), a mediação comunitária estimula o empoderamento do indivíduo em dois sentidos: “quando possui a responsabilidade de resolver e prevenir conflitos (mediador) e ainda quando se tem a certeza de que existe um local, próprio da comunidade, direcionado a resolver as controvérsias que apareçam (mediados)”. E nesse sentido, incentiva as pessoas a se envolver na vida política da comunidade.

Por outro lado, também se pode afirmar que a mediação comunitária incentiva as pessoas da comunidade a participarem ativamente da vida em comunidade, ou seja, não se trata apenas de resolver o seu problema individual, mas também de tratar problemas relativos à própria comunidade e nesse ponto é importante citar que participar ativamente da vida em comunidade não significa somente resolver problemas, mas também lidar com contradições de sorte a construir projetos de convivência.

Pode-se aqui citar como exemplo o caso de um vizinho que joga lixo na calçada do outro: o vizinho constrangido pode levar o caso para ser resolvido através da mediação e, com isso, resolve não só seu problema individual, mas resolve um problema de limpeza e poluição que poderia ser agravado.

É importante afirmar que, geralmente, os centros de mediação comunitária possuem parcerias com vários setores governamentais e lideranças comunitárias e ao terem conhecimento de problemas trazidos pela população a fim de serem mediados, os mediadores podem acionar as autoridades responsáveis e tratarem a raiz do problema, fazendo com que a mediação de conflitos comunitária possua também um aspecto proativo e transformador. É a mediação que não só “apaga o fogo”, mas também planta a floresta.

Na passagem abaixo transcrita, Warat expõe, de forma incisiva, o conceito de mediação no seu aspecto transformador:

A mediação ultrapassa a dimensão de resolução não adversária de disputas jurídicas. Ela possui incidências que são ecologicamente exitosas, como a estratégia educativa, como a

realização política da cidadania, dos direitos humanos e da democracia. Dessa forma, produz um dever de subjetividade que indica uma possibilidade de ruína da alienação (WARAT, 2004, p 66-67).

A ideia de mediação apresentada por Warat é a de uma mediação que não só dirime o conflito, mas possui caráter pedagógico e humanizado, como verdadeiro exercício da cidadania.

Com a atuação dos mediadores comunitários ocorre o desenvolvimento da noção e exercício da cidadania dos moradores daquela comunidade, uma vez que passam a ter participação ativa no que diz respeito aos problemas da comunidade e conscientizam a população sobre seus direitos e garantias, deveres e obrigações fundamentais, o que conduz à efetiva da dignidade da pessoa humana por essa comunidade, pois não mais necessitam obrigatoriamente buscar judicializar o conflito e assim, tem a possibilidade de acesso a direitos básicos que por muito tempo lhes foram negados (DI MASI; CASSIANO; CORDEIRO, 2014).

Por tudo o que foi apresentado até aqui, fica claro o vínculo entre a democracia – especialmente em sua faceta participativa – e sua materialidade na mediação de conflitos, que transforma princípios em práticas concretas. Ainda assim, vale insistir nesse laço entre ambas, para deixar estabelecido solidamente esse nexos que concorre para a relação pretendida entre mediação comunitária e aprendizagem de direitos humanos nesta pesquisa.

4.5 A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO INSTRUMENTO DE PRÁTICA DA DEMOCRACIA

A mediação comunitária é um processo democrático de solução de conflitos, uma vez que permite o acesso à justiça, através da resolução dos conflitos na própria comunidade. Além de possibilitar essa resolução, desperta nos cidadãos a intenção de promover sua participação ativa e assim, despertar o sentimento de inclusão social. A busca de soluções adequadas para casos, pelas próprias partes, fortalece a justiça de forma igualitária e incentiva a conscientização das mesmas para a necessidade da convivência em paz.

Dessa forma, pode-se afirmar que a mediação termina por assumir, como prática comunitária, uma função implícita de educar, auxiliar a identificar as diferenças e incentivar a tomada de decisões pelas próprias partes sem que um terceiro intervenha e decida em nome delas, representando, portanto, o instrumento de exercício da cidadania. É sempre possível aprender com a experiência, sobretudo quando é bem-sucedida.

Assim, a democracia participativa defende a interação de todos para que seja fortalecida a justiça de forma imparcial e igualitária. A democracia pressupõe atuação dos cidadãos e nesse contexto percebe-se a contribuição da mediação comunitária enquanto meio democrático de solução de seus conflitos.

Como explica José Oliveira Baracho, a democracia implica na participação dos cidadãos não só nas atividades políticas, mas também na realização de todos os direitos e garantias observados na Constituição Federal (BARACHO, 1995).

Nesse sentido, a mediação comunitária apresenta-se como via de acesso à justiça e fomentadora da democracia nos dias de hoje: eis que a inserção do tema da mediação, tanto no Código de Processo Civil – CPC - como na Lei de mediação, promove, por meio da negociação entre as partes, várias melhorias e vantagens que podem ser atingidas pelo referido instituto, como por exemplo: a) Redução do desgaste emocional e do custo financeiro; b) Construção de soluções apropriadas às reais necessidades e probabilidades das partes; c) Maior satisfação dos envolvidos; d) Mais celeridade na solução de conflitos quer pessoais familiares ou de negócios; e) Desburocratização na solução de conflitos, uma vez que impera a informalidade nas sessões; e f) garantia de privacidade e sigilo (PEREIRA, 2015).

Nesse sentido, aduz Rafael Mendonça:

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

A mediação comunitária possibilita autonomia política e autorregulação concreta aos moradores da comunidade que atuem como mediados e também como mediadores, tendo em vista que o mediador é alguém que mora na comunidade e oferece a possibilidade de solucionar o seu conflito. Nesse contexto, a mediação comunitária é vista como um processo democrático e apresenta-se como uma “trajetória de novos caminhos para a construção do processo democrático, privilegiando práticas que fortalecem a cidadania” (SUTER; CACHAPUZ, 2017, p.248), considerando que as partes envolvidas se tornam protagonistas: eis que buscam, por si próprias, encontrar a solução mais adequada para o conflito.

Participação e cidadania são conceitos interligados e nesse sentido, uma sociedade democrática se caracteriza pela existência de cidadãos com capacidade de solucionar os problemas sociais. Sendo tal capacidade desenvolvida através da educação e por meio da prática cotidiana da

participação livre e experiente da cidadania (GOMES; RANGEL, 2018).

Diariamente surgem novos problemas, novos conflitos, o que é próprio da convivência. Se há atividades funcionais, bem organizadas, outras – por vários fatores, muitos deles alheios à intervenção autônoma da comunidade, como controle da limpeza pública, da rede hidráulica e de esgotos, ou da segurança pública – nem tanto. Por isso, como salienta Foley (2011, p.252), “quando a prática da mediação ocorre na esfera comunitária, pode haver uma integração das estratégias de fortalecimento da comunidade: o acesso à informação, a inclusão e a participação, a corresponsabilidade, o compromisso e a capacidade de organização local”, a fim de intervir em níveis que ultrapassam imediatamente o poder comunitário, mas que se expressam no conflito local.

Como evidencia Nascimento (2010), a mediação faz com que o litígio seja visto por outra perspectiva, qual seja, com um determinado grau de democratização, equivalente à efetivação de cidadania plena adquirida por quem dela participa, ao passo em que gere cidadãos ativos que compartilham efetivamente da vida social de sua comunidade.

Assim, pode-se afirmar que a mediação comunitária fortalece a democracia através da participação dos membros da comunidade, pois, ao procurar um Centro de Mediação Comunitária, a pessoa, nessa ótica, concretiza sua dignidade quando recebe atendimento e é esclarecida sobre seus direitos

Ademais, ao obter a resolução do conflito através do diálogo, a mediação comunitária, dá ao cidadão autonomia e percepção sobre a realidade dos problemas sociais vividos, tornando-lhe consciente de seu papel como ator social e, desse modo, compondo uma análise crítica sobre a realidade social local, que o conduz à luta pela consolidação dos direitos constitucionalmente instituídos.

Essa luta, inclusive, torna-se mais consciente. Ou seja, passa-se a reconhecer que os integrantes da comunidade sofrem iguais condições de opressão ou desrespeito a direitos. Logo, padrões de resolução de conflitos baseados na violência, ancorados na premissa da desigualdade entre as partes e na legitimidade do recurso à força, tendem a ser substituídos por outros promovidos pela mediação comunitária, como aqueles constitutivos de uma cultura de paz.

4.6 A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO FORMA DE PREVENÇÃO DE VIOLÊNCIA E CULTURA DE PAZ

Em 1969 o sociólogo norueguês, Johan Galtung se destacava por ser um dos autores que se aprofundou seus estudos nas noções de paz e violência. No artigo “Violence, Peace and Peace Research”, o autor vincula os conhecimentos de paz e violência, compreendendo a primeira como ausência da segunda. Ou seja, para Galtung, a paz é a negação ou a redução de todo e qualquer tipo de violência (TAVARES, 2013).

Para Galtung, a violência é entendida como “a causa da diferença entre o potencial e o efetivo, entre aquilo que poderia ter sido e aquilo que realmente é. A violência é aquilo que aumenta a distância entre o potencial e o efetivo, e aquilo que cria obstáculo para o decréscimo desta distância” (GALTUNG, 1969, p.168).

Hoje no Brasil, o fenômeno da violência é considerado um problema de saúde pública quando se percebem os alarmantes índices de violência, em especial atingindo camadas socialmente excluídas como os índios, negros, homossexuais e mulheres.

Trata-se de um problema estrutural, agravado ainda mais pela falta de direcionamento político e nessa órbita, ao se vislumbrar a estrutura de uma comunidade, *locus* do nosso estudo no presente trabalho, observa-se que os índices de violência podem ser ainda maiores. Numa cultura da força, reproduzem-se desigualdades entre os próprios marginalizados e periféricos.

Seria ingênuo afirmar que a mediação comunitária pode pôr sozinha um fim à violência dentro das comunidades, mas não é ingênuo pensar que a mediação comunitária é capaz de diminuir os índices de violência da comunidade, quando se propõe a substituir o sentimento de competição entre partes litigantes em um conflito pelo sentimento de cooperação através da resolução de conflitos pelo diálogo.

Nesse contexto, é importante mencionar Norberto Bobbio (2009), que afirma ser a sociedade não-violenta desejável, mas utópica, por duas razões: uma, porque propõe um tipo de sociedade que, ao menos no âmbito das relações internacionais, nunca existiu; outra, porque essa proposta de sociedade consiste na exclusão da propriedade individual e do poder político.

Assim, é importante destacar que nem todos os conflitos vividos no interior das comunidades podem ser sanados através da mediação comunitária, pois a própria Lei de mediação aponta em seu art. 3º: “pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis

ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação” (BRASIL, 2015, art. 3º).

Para melhor entender o citado artigo, convém esclarecer que direito indisponível “é aquele não renunciável ou a respeito do qual a vontade do titular só se pode manifestar eficazmente, satisfeitos determinados controles” (PASSOS, 2004, p.276), ou seja, no direito indisponível a pessoa não pode abrir mão nem renunciar já que se trata de um direito tutelado pelo Estado, diferente do direito disponível em que a parte pode desistir ou renunciar sem oposição de terceiros.

No entanto, alguns doutrinadores divergem desse dispositivo legal quando não admitem a transação de direitos indisponíveis, como Cassar, (2011, p.222) que, ao interpretar o artigo 841 do Código Civil, afirma que “o objeto da renúncia ou da transação deve ser o direito patrimonial disponível”, afastando, deste modo, a possibilidade de transacionar direitos indisponíveis.

Aqui não pretende se esgotar o tema, eis que há várias correntes doutrinárias que versam sobre transação e direitos indisponíveis; no entanto, considera-se o entendimento proposto por Carlos Alberto de Salles (apud COSTA; SANTOS, 2019 p.230) o que melhor esclarece o que dispõe o art. 3º da Lei de Mediação, quando afirma: “se afetados os interesses de sujeitos determinados, sem repercussão de caráter geral, haveria a possibilidade de transação. Se o caso concreto envolvesse interesses gerais, restaria inviabilizada a transação”.

Nesse sentido, a mediação comunitária pode ser vista como fomentadora da paz ao resolver e administrar um conflito através da promoção do diálogo entre as partes conflitantes, como na concepção de Muller (2007, p.151-152):

A criação desse espaço separa os adversários – como se procura separar dois homens em luta -, e a separação pode favorecer a comunicação entre eles [...]. A mediação propõe, assim, criar na sociedade um lugar em que os adversários possam aprender ou reaprender a comunicar-se, no intuito de chegar a um pacto que lhes permita viver juntos, se não numa paz verdadeira, pelo menos numa coexistência pacífica.

É o mesmo autor quem afirma: “A paz não é, não pode ser e nunca será a ausência de conflitos” (MULLER, 2007, p.20). Nessa premissa, o caminho da pacificação remete, necessariamente, à valorização do ser humano, concedendo-lhe formas e oportunidades de dialogar e participar da transformação de sua vida e de sua comunidade, o que, por conseguinte, gera nas pessoas o sentimento de inclusão e responsabilidade social.

A substituição da competição entre as partes pela cooperação entre elas faz da mediação comunitária um instrumento que “objetiva não apenas auxiliar a boa resolução de litígios entre as partes envolvidas, mas bem administrar as relações existentes, para que as pessoas mantenham seus vínculos afetivos e possam construir uma sociedade fundada numa cultura de paz” (SALES;

ALENCAR; FEITOSA, 2009, p.290).

Por todas essas qualidades e potencialidades, a mediação comunitária é também creditada, nesta pesquisa, como ocasião para aprender valores associáveis aos direitos humanos – constituindo-se, então, em meio para a Educação em Direitos Humanos (EDH), o que será tratado detidamente no próximo capítulo.

5 MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO PRÁTICA PARA EDUCAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

Neste capítulo são consideradas a literatura sobre mediação comunitária como instrumento transformador de aprendizado em direitos humanos e a importância do diálogo na perspectiva do mediador, sendo, nesse sentido, já introduzidas algumas falas extraídas de entrevistas realizadas com mediadores no Núcleo de Mediação Francisco Vieira para a interlocução com a literatura e a exame da hipótese desta dissertação, qual seja, a Educação em Direitos Humanos (EDH) dá-se em práticas de mediação comunitária, envolvendo aprendizagens de mediadoras e mediadores. Inicialmente será sumariado o conhecimento sobre a EDH, analisando suas concepções, tendências e perspectivas. Em seguida, será considerada a possibilidade de uma EDH informal e como a mediação comunitária se enquadra nesse parâmetro.

Segundo Luchesi (1990, p.37), “a educação é responsável pela direção da sociedade na medida em que ela é capaz de direcionar a vida social, salvando-a da situação em que se encontra”: nessa perspectiva, a educação também pode ser vista como prática de reprodução ou meio de transformação da sociedade – sendo esse último aspecto que interessa à presente pesquisa, pois a mediação comunitária, ao colaborar para resolver conflitos através do diálogo e reforçar o poder comunitário, também pode concorrer para salvar vidas, empoderando-as.

Logo, conforme o entendimento do professor Emir Sader (2007, p.80), educar “é um ato de formação de consciência – com conhecimento, com valores, com capacidade de compreensão”. Esse entendimento alinha-se à visão de Paulo Freire de que educar é uma prática transformadora e humanizadora. Se a mediação comunitária favorece o diálogo e a participação local, nesse processo há que se admitir nela a possibilidade de uma prática pedagógica que concorre para a transformação – até bem mais do que as práticas da cultura jurídica – e para a aprendizagem de valores associáveis aos direitos humanos. Nesse sentido, é possível estabelecer, hipoteticamente, a mediação comunitária como dispositivo para a EDH.

5.1 EDUCAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS: TENDÊNCIAS E PERSPECTIVAS

Atualmente educar em direitos humanos significa desenvolver valores humanísticos e estimular respeito à cidadania e à dignidade da pessoa humana, dentro e fora do ambiente escolar.

Nesse sentido a educação em direitos humanos pode ser considerada como “a formação de uma cultura de respeito à dignidade humana através da promoção e da vivência dos valores de liberdade, da justiça, da igualdade, da solidariedade, da cooperação, da tolerância e da paz” (BENEVIDES, 2007, p.1). Educar em direitos humanos, portanto, é “educar na tolerância, na valorização da dignidade e nos princípios democráticos; é construir uma nova cultura que tenha como centro o ser humano” (TAVARES, p.10, 2007).

O cenário social e político do país durante a produção desta pesquisa reflete a importância da EDH, principalmente devido à violação de direitos humanos, adquiridos ao longo da história na contracorrente de uma cultura de desigualdades e de intolerância nas relações sociais.

Não há dúvidas de que a educação seja a melhor ferramenta para construir uma política pública de dissolução de conflitos. Partindo desse princípio, pode-se afirmar que “ser a favor de uma educação que significa a formação de uma cultura de respeito à dignidade da pessoa humana significa querer uma mudança cultural, que se dará através de um processo educativo” (BENEVIDES, 2007, p. 346).

No Brasil, mesmo com o avanço e a normatização do direito à educação, ainda há muito a ser concretizado, em especial com relação à educação básica, pois ainda que o Estado garanta o direito à educação, este não pode restringir-se ao acesso, mas requer o fornecimento de melhores condições tanto para os estudantes como para a formação de docentes. Para esse contexto em que conquistas educacionais básicas ainda estão em curso concorre a EDH.

No Brasil, a expressão “Educação em Direitos Humanos” foi formalizada em 2006, com a criação do Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos – PNEDH. Esse documento trata da educação básica, educação superior, educação não-formal, educação de juristas, de profissionais de segurança pública, de educação e de mídias (BRASIL, 2006). O PNEDH prevê inclusive educação não formal em direitos humanos, como exercício de práticas voltadas para a comunidade, que é o caso da mediação de conflitos, tema que será abordado no próximo tópico.

Nesse sentido, conforme lembra Helena de Assis Mota, é preciso

reconhecer que não basta teorizar e discursar sobre direitos humanos, é necessário praticar, respeitar e defender os direitos humanos no cotidiano; é reconhecer também que faz parte de sua defesa garantir o conhecimento compilado dos avanços da humanidade nesta seara à população em geral, pelos mais diversos canais possíveis, abrangendo os sistemas educacionais formais e não-formais e alcançando, de forma sistematizada, os direitos humanos a tema tão basilar quanto as tradicionais disciplinas constantes de qualquer programa educacional básico (MOTA, 2020, p.1129).

Isso implica em tematizar conteúdos, situações e problemas que permeiam e perfazem o

cotidiano social: a defesa do conhecimento em geral e daquele que proclama o reconhecimento da humanidade como resultado de uma contínua construção – e não como um dado individual e inato. Por isso faz sentido a afirmação da professora Maria de Nazaré Tavares Zenaide, segundo quem “os fundamentos teórico-metodológicos para a educação em direitos humanos se inserem numa abordagem teórica crítica da educação, considerando que seus objetivos inserem uma visão crítico-transformadora dos valores, atitudes, relações e práticas sociais e institucionais” (ZENAIDE, 2007, p.19).

Educar em direitos humanos significa, pois, assumir uma perspectiva crítica diante dos conflitos e suas origens, bem como admitir essa prática educacional em qualquer dimensão e âmbito que abrigue seres humanos – já que são a preservação e o desenvolvimento dos valores humanos que garantem a sobrevivência cultural da humanidade e sustentam os limites para outras tendências que pretendem submeter a vida aos discursos do lucro (economia), do sucesso (cultura) ou mesmo da vontade divina (jusnaturalismo teológico).

Para Mujica (apud CANDAU; SACAVINO 2013, p.62), do Instituto Peruano de Educação em Direitos Humanos e a Paz (IPEDEHP): “educar em direitos humanos e democracia é um processo intencional orientado ao desenvolvimento integral das pessoas e à construção de formas de convivência centradas no respeito e na prática dos direitos humanos e de valores democráticos”.

Desta feita, entende-se que o aprendizado em Direitos Humanos – o que, no caso da presente pesquisa, significa a aprendizagem de valores humanizadores nas práticas de resolução de conflitos através da mediação – leva a sentimentos de atitudes de participação e cooperação. Assim sendo, a mediação de conflitos se enquadra como um instrumento de aprendizagem informal em Direitos Humanos, tema que será debatido no tópico a seguir.

5.2 A MEDIAÇÃO COMO MEIO DE EDUCAÇÃO INFORMAL EM DIREITOS HUMANOS

Para diminuir a violência e disseminar uma cultura de paz é necessário mudar o paradigma da falta de diálogo, através de uma educação inclusiva que incentive a cooperação e participação da comunidade na resolução de conflitos.

A assimilação da não-violência como um valor nas relações cotidianas e a promoção da paz social são consequências de uma luta diária, já que nem uma nem o outro são espontâneos ou

inatos. Ora, a mediação comunitária é um instrumento de aplicação de direitos humanos e uma forma de educação não formal em Direitos Humanos, tendo em vista que a EDH não está restrita apenas ao ambiente de sala de aula, mas alcança movimentos sociais, sindicatos, no ambiente de trabalho e em todas as áreas de convivência humana, como observa Ana Carolina Correia, que complementa: “a educação não formal em direitos humanos orienta-se pelos princípios de emancipação e autonomia” (CORREIA, 2012, p.145). Nessa perspectiva, as práticas resolutorias de conflito – entre as quais se situa a mediação comunitária – podem ser associadas a experiências de aprendizagem da EDH, pois exigem participação ativa dos envolvidos no problema mediado e o respeito a regras de comunicação, cujos valores e princípios implícitos (como a valorização da dignidade do outro e a recusa à violência) convergem para a emancipação humana.

Por isso a mediação de conflitos pode ser considerada como uma prática educadora informal de Direitos Humanos haja vista fomentar o diálogo em situação de tensão social e disseminar práticas democráticas (ainda que sem intenção explícita de educar formalmente). Para entender de que modo a mediação comunitária atua de maneira informal na EDH, deve-se focar na pretensão da EDH que é a difundir uma cultura de respeito aos Direitos Humanos, como observamos nos ensinamentos de Silva e Tavares (SILVA; TAVARES, 2013, p.55):

O que a EDH pretende é a constituição de uma cultura de respeito integral aos direitos humanos. Assim, sua finalidade é mudar condutas para criar práticas sociais, é formar o sujeito de direitos para atuar em consonância com uma cultura de respeito ao outro. Esse processo deve pautar-se em três esferas principais: a) informação e conhecimento sobre direitos humanos e democracia; b) valores que sustentam os princípios e a normativa dos direitos humanos e atitudes coerentes com eles; c) capacidades para pôr em prática com eficácia os princípios dos direitos humanos e da democracia na vida diária.

Percebe-se com o texto que a aprendizagem informal da educação em Direitos Humanos deve seguir três dimensões, sendo a primeira a dimensão do conhecimento através da informação sobre os direitos humanos; a segunda, a dimensão dos valores que se relacionam com a formação ética dos seres humanos; e a terceira, a dimensão das práticas, que diz respeito à compreensão da igualdade por parte de todos.

É difícil falar em educação sem pensar em Paulo Freire, cuja memória continua viva. Paulo Freire afirmava que a educação é feita com quem aprende, a partir de seus saberes e comunidades de origem: Freire (1983a) percebe a educação como um processo de humanização, com destaque para a educação popular. Nesse diapasão, a EDH com a sua práxis transformadora deve fortalecer as estratégias dos movimentos sociais, tendo a educação popular como uma proposta para construção da cidadania; eis que, no Brasil, a multiplicação das experiências de

educação em Direitos Humanos “tem sido realizada em âmbitos de educação não-formal, aspecto tradicionalmente privilegiado pela educação popular”, como observa a professora Vera Maria Candau (CANDAU, 2007, p. 401).

Entende-se o popular como adjetivo que qualifica “medidas ou políticas para ampliação de canais de participação das pessoas” e, ainda, “como todo tipo de atitude que possibilite a tomada de decisão da pessoa, ouvindo-se e implementando-se decisões”, como bem afirma José Francisco de Melo Neto (2007, p. 432). Ou seja, a educação popular vai além das questões pontuais e imediatas da comunidade, ela possibilita o exercício da cidadania, autonomia e participação.

Nesse sentido, a EDH pode ser vislumbrada como um dos métodos mais dinâmicos para que os Direitos Humanos fiquem inseridos no cotidiano e na consciência coletiva: eis que nas reivindicações da comunidade (como por exemplo, a implantação de mais postos de saúde no bairro), a educação acontece, como bem denota ainda Melo Neto, para quem “nas relações do cotidiano está presente na educação popular freireana” (2007, p. 438).

Na comunidade, a população não apenas tem conhecimento de seus direitos, mas os vivencia quando vai em busca de um centro comunitário a fim de vê-los atendidos. Nesse contexto, falar em Educação é observar a força dos direitos humanos em toda sua dimensão social.

Em conformidade com o Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos - PNEDH, a educação não-formal em direitos humanos tem a cidadania democrática como foco central e está orientada pelos princípios de emancipação e autonomia (BRASIL, 2018). Nessa perspectiva, uma prática de mediação comunitária, mesmo sem qualquer preocupação pedagógica explícita, assume o caráter de EDH informal.

Uma experiência similar, descrita por Teles (2007), aponta para a importância da formação intrínseca às práticas de mediação. Segundo a autora, que descreve um projeto de formação de mulheres promotoras em meios populares, “a proposta central é estimular e criar condições para que as mulheres conheçam direitos, leis e mecanismos jurídicos, tornando-as capazes de tomar iniciativas e decisões no sentido do acesso à justiça e à defesa dos direitos humanos” (TELES, 2007, p.130).

Se um tal projeto pode claramente ser associado a uma EDH para aquelas mulheres oriundas de bairros populares, por que não a mediação comunitária de conflitos? Muito de uma resposta afirmativa depende de como as práticas de mediação são conduzidas e quais seus fins. Ora, isso nos remete à figura de quem medeia conflitos na comunidade. O(A) mediador(a) é uma

figura decisiva nesse processo, de sorte a não o tornar burocrático, mas, antes, a que um dispositivo de comunicação se estabeleça, permitindo não só a interação, mas a reflexão sobre um problema que pode levar a uma superação de conflitos com um nível superior de consciência, em termos de valores democráticos e humanistas.

5.3 O DIÁLOGO NA PERSPECTIVA DA MEDIADORA E DO MEDIADOR

Julgar e mediar são procedimentos diferentes. O mediador não pode julgar e um juiz não deve mediar. São papéis distintos. O juiz pode sugerir uma possibilidade de acordo, mas nunca aconselhar, pois isso sugere um pré-julgamento da causa. Já o mediador induz ao acordo quando se utiliza de técnicas para restaurar a comunicação entre as partes, sendo um “facilitador do diálogo” (TARTUCE, 2019, p.214).

Dialogar e criar condições para o diálogo concorrem para favorecer a comunicação e facilitar a conversação, de sorte que o diálogo se torna um parâmetro para uma EDH não-formal, sendo a meta principal da mediação comunitária. Se houver diálogo na mediação comunitária, a parte mais importante da tarefa terá sido alcançada, ainda que não leve a uma resolução imediata do conflito. O diálogo, suas condições de realização e a criação de um ambiente para sua aparição tornam-se, assim, critérios indicativos de uma EDH informal, em situação de conflitos mediados comunitariamente.

Falar sobre diálogo no presente trabalho é lembrar que, nas entrevistas realizadas com os mediadores, essa palavra permaneceu em destaque durante toda a conversa. O diálogo, para os mediadores, está intrinsecamente ligado à mediação, como podemos perceber no trecho da entrevista com Comunicativa, mediadora do Núcleo de Mediação Francisco Vieira, em sua resposta ao ser indagada sobre como ela identifica que uma mediação atingiu sua finalidade:

É, eu acredito que quando as pessoas envolvidas no conflito elas se abrem para dialogar mesmo diante de uma situação, que, muitas vezes, como já aconteceu, o conflito ainda é recente e existe uma mágoa muito grande entre as pessoas, mas elas decidem chegar para o Núcleo e passar para um processo de conversa, acho que a gente atingiu o objetivo. Mesmo que o caso ele não tenha acordo, né? Porque um dos resultados positivos seria o acordo, mas só o fato de você trazer aquelas pessoas para um ambiente em que elas não conhecem quem vai conversar com elas, não sabem o que é que vai acontecer. Então a partir do momento que ela chega aqui e se dispõe a conversar sobre o problema, isso é um resultado alcançado (COMUNICATIVA, entrevista individual, 11/06/2021, 21m21s-22m20s).

Pode-se perceber que a finalidade da mediação para o mediador não é a obtenção do

acordo, mas sim, fazer com que as pessoas dialoguem entre si. A fala de Comunicativa ressalta: “[...] a partir do momento que ela chega aqui e se dispõe a conversar sobre o problema, isso é um resultado alcançado”. O movimento para o qual as pessoas são convidadas é o da disponibilidade – ou seja, o da abertura para o outro –, condição para o diálogo (“conversar sobre o problema”).

Isso também pode ser observado em outro trecho da mesma entrevista, em que Comunicativa acredita no poder do diálogo: “Porque mediação é isso, né? É um processo, às vezes a gente vai procurar ver a raiz do conflito, e nada mais é que sentimentos de raiva, expressões não ditas que estão ali presas e ali é o momento de você falar como você se sentiu” (COMUNICATIVA, entrevista individual, 11/06/21, 23m36s-23m53s). Aqui se ressalta o aspecto emocional das situações de conflito: raiva, angústia cuja expressão é impossibilitada encontram um lugar de escuta e de fala para expressão e reconhecimento.

Curiosa analogia, a da entrevistada: ela presume que essa dimensão emocional esteja na “raiz” do conflito e, independentemente de que o conflito tenha origem emocional, ele logo é envolvido por emoções. Com efeito, como lembra Benevides (2004, p.4),

A dignidade do ser humano não repousa apenas na racionalidade; no processo educativo procuramos atingir a razão, mas também a emoção, isto é, corações e mentes – pois não somos apenas um ser que pensa e raciocina, mas que chora e que ri, que é capaz de amar e de odiar, de sentir indignação e enternecimento, que é capaz da criação estética.

Nesse sentido, a mediação comunitária e o trabalho do mediador são fundamentais para a promoção de um diálogo que se faz possível a partir de um lugar no qual a emoção seja reconhecida e administrada com vistas à possibilidade de um ganho comum: a solução do conflito. As emoções não são reprimidas ou negadas, mas incluídas e conduzidas, sendo a figura de quem media especialmente importante, tanto no que diz respeito à necessária sensibilidade para perceber afetos como para integrá-los e configurá-los às possibilidades do diálogo. Em falta ou excesso de emoções, não haverá diálogo.

Em entrevista com Disposta, também mediadora no Chicão, ao ser indagada sobre o conceito de mediação, o diálogo também ficou em evidência, inclusive conceituando mediação como uma oportunidade para essa experiência de comunicação:

Mediação é uma oportunidade que as pessoas têm de ouvir e de falar. É a promoção do diálogo, por isso que dá tão certo! Por que eles escutam e não guardam só o julgamento que fazem, eles fazem, eles sentem que realmente aconteceu. Eu acho que a mediação é uma oportunidade de diálogo, acho que por isso que dá certo. (DISPOSTA, entrevista individual, 21/01/2021, 20m15s-20m49s).

Há, pois, na perspectiva dos mediadores comunitários – como evidenciam os comentários

dos mediadores no Chicão – um destaque para a fala e a capacidade de negociação das partes conflitantes que estão sendo mediadas. Se, de um lado, tais mediadores são treinados e treinadas para a promoção desse encontro, é importante destacar a novidade dessa experiência para as partes envolvidas no conflito. Conseqüentemente, como bem observam Arkeley Silva e Lore Fortes, ao concluírem que “atualmente, a pratica da mediação objetiva resgatar uma percepção afirmativa dos conflito, contribuindo para que os litígios voltem a ser observados como oportunidade de construção de diálogos” (SILVA; FORTES, 2018, p. 14).

Essa percepção afirmativa do conflito, como citado pelos autores, dá ao conflito um aspecto de oportunidade de aprendizado para todas as partes envolvidas, inclusive do mediador. No entanto, não podemos só tratar desse aspecto da mediação como se tudo “fossem flores”, tal qual o ditado. Há também dificuldades e contrariedades encontradas pelos mediadores como, por exemplo, a expectativa dos mediados pela resolução do acordo, ou seja, em vislumbrar a sessão e mediação como a resolução de todos os seus problemas, como podemos inferir da entrevista com Ocupado, um mediador do Chicão, ao mencionar, em sua entrevista individual (21/01/2021), um caso que já vinha sem solução há mais de três anos, chegando as partes já desgastadas ao Núcleo, advindas de uma delegacia de polícia e de um processo judicial.

Importante salientar que, ao colacionar partes das entrevistas que mencionam a importância do diálogo pela perspectiva do mediador, não se tem a pretensão aqui de esgotar toda a quantidade de sentimentos advindos dos mediadores ao serem indagados sobre o tema. O que se pretende é demonstrar a concepção e a expectativa do mediador na sessão de mediação, que é tão somente de estabelecer o diálogo.

5.4 ENFOQUE POLÍTICO DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

Lidando com conflitos em contexto comunitário, por vezes a partir de demandas do Poder Judiciário, mediadores e mediadoras lidam, é claro, com um processo que tem sua dimensão política, no sentido lato da expressão. A mediação comunitária é um dispositivo que pode concorrer para a transformação da realidade social, levando aos membros da comunidade o sentimento de inclusão social.

Ora, tal inclusão pode ser lida por dois ângulos opostos: um, mais conservador, que a enxerga como estratégia de adaptação ao *modus vivendi* no status quo em vigor. Incluir-se, nesse

caso, diz respeito a adaptar-se. Por outro lado, a inclusão pode ser entendida como efeito de justiça social. Incluir-se será consequência, assim, do reconhecimento de direitos de populações tradicionalmente periféricas, destituídas do usufruto de direitos os mais diversos, tanto que, para essa perspectiva, a inclusão social só pode verdadeiramente surgir do estabelecimento e consolidação da democracia.

É importante salientar o aspecto democrático da mediação também no que diz respeito à visão sobre a igualdade entre as partes: eis que todas as partes conflitantes são vistas como iguais, não havendo partes que se sobrepõem, ainda que estejam acompanhadas de advogado, tendo direito de expor seu pensamento de forma igualitária.

Esse aspecto democrático da mediação comunitária é o fundamento e a finalidade dos processos sociopolíticos da mediação comunitária, numa direção libertadora que faz com que as partes estejam no conflito de forma espontânea, própria à EDH e aos DH, como bem observam Thiago Anastácio Carcará e Clarissa Fonseca Maia, ao perceberem que num primeiro momento, “o valor democrático de autocomposição deve ser incutido no seio da sociedade, e em especial perante as partes envolvidas, com o propósito de que estes possam vir a compor o conflito de forma livre e independente” (CARCARA; MAIA, 2017, p. 238).

O termo política envolve muitos significados e nesse tópico será abordado no significado primitivo do termo, ou seja, no sentido de participação da comunidade na vida coletiva. Não se trata de política praticada apenas por representantes legitimamente eleitos e eleitas para praticar atos de legislar ou encarregadas de gestão, mas, sim, por todas as pessoas que habitam na comunidade e desejam resolver problemas e necessidades comuns, nela existentes.

Assim sendo, pode-se afirmar que a democracia na mediação de conflitos é um tipo de prática política que visa a justiça social: muitos dos problemas que acontecem na comunidade são coletivos e precisam ser enfrentados com mobilização social.

A democracia na mediação de conflitos é um valor e também um princípio político e social, por dar igualdade de oportunidade a todas as partes envolvidas na sessão de mediação. Ademais, o Núcleo de mediação é visto como um espaço para se chegar a uma ideia em conjunto e não para receber um julgamento, uma sentença. As sessões de mediação ocorrem com espaço de tempo para argumentação e debate, ou seja, se tornam verdadeiros centros de resolução de conflitos que demandam a participação de todas e todos os envolvidos nesse processo – sem que ninguém possa permanecer passivo ou submisso. Dá-se, desse jeito, uma relação de forças em que o poder

circula, e é nesse sentido que melhor se compreende a relação entre democracia e mediação comunitária.

O protagonismo do centro de mediação comunitária não se resume apenas a realizar sessões de mediações entre as pessoas interessadas que buscam o centro, mas também servir como local em que a comunidade possa reivindicar seus direitos – como por exemplo, requerer melhor atendimento nos postos de saúde da comunidade –, sendo essa demanda levada à autoridade competente pelo próprio Núcleo de mediação, como resultado democrático de uma demanda coletiva. Como bem afirmam Maria das Graças Dias e Airto Chave Junior (2009, p.138), “a mediação, portanto, implica uma compreensão mais profunda da noção de justiça social, superando a visão instrumental de solução de conflitos, disponibilizada pelo Estado através do Poder Judiciário”.

É importante, assim, enfatizar que contexto político da mediação comunitária não implica em intervenção do Estado na comunidade, mas sim, em um processo de implementação por parte do Estado de políticas denominadas sociais, como por exemplo quando as pessoas da comunidade buscam o centro de mediação de conflitos para que esse requeria ao Estado, em nome da comunidade, maior segurança no bairro, ou a criação de mais postos de saúde. Vale ressaltar, ainda, que o trabalho dos agentes públicos decorre, muitas vezes, da contínua luta da própria comunidade, que ativamente pressiona por atendimento a seus direitos.

É nesse contexto que se vislumbra o enfoque político-social da mediação comunitária: a partir do momento em que os vínculos entre os moradores da comunidade e os mediadores se estreitam e eles passam a interagir com independência e autonomia.

Entender o que significa um Estado democrático incentiva o cidadão a participar da vida em sociedade, já que, como bem observam Thiago Anastácio Carcará e Clarissa Fonseca Maia (2017, p. 234), “a construção da democracia não deve representar apenas a visão de participação no Estado, mas também de indivíduos capazes de exercer seus direitos e liberdades de forma a se autotutelarem buscando a resolução de conflitos pacífica e ordenada sem [...] interferência [...] do Estado”.

6 MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA: ESPAÇO PARA APRENDIZAGEM EM DIREITOS HUMANOS

Neste capítulo é apresentado o ambiente da pesquisa de campo do presente trabalho, o Centro de Mediação de Conflitos Francisco Vieira, pela perspectiva dos mediadores entrevistados, bem como de outras duas pessoas entrevistadas: o diretor da Rede Comunitária Mário Andreazza e o Sr. Francisco Vieira, cujo nome foi atribuído ao Núcleo. Esse exercício fornece contexto a partir do qual são analisados os dados obtidos por meio de observações, do questionário, de entrevistas individuais com os mediadores e do registro de suas produções de participantes de um grupo focal, em cuja organização foi incluído o debate sobre um caso de mediação observado pela pesquisadora.

Percebe-se no presente capítulo que a escolha por estudar a mediação comunitária no Núcleo de mediação Francisco Vieira se deu pela busca do Núcleo em entender a prática da mediação não só como método de resolução de um conflito, mas também em um meio de empoderar as pessoas da comunidade a se perceberem como sujeitos de direitos.

Para tanto, é considerada – o que merece ser destacado – a percepção sobre o processo de mediação comunitária, a partir do relato e experiência vivida pelos mediadores em termos do observado pela pesquisadora quanto ao processo e ao resultado, de modo a que se possa verificar se houve, através das vivências de mediação desses sujeitos, no seu treino inicial e na sua atuação no Núcleo, aprendizagens em Direitos Humanos.

6.1 O CENTRO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FRANCISCO VIEIRA

O Centro de Mediação de Conflitos “Francisco Vieira - Chicão” (NMCFV⁶) foi o primeiro (e até a conclusão desta pesquisa, o único) Núcleo de Mediação Comunitária de Conflitos do Estado da Paraíba, segundo referência de seus fundadores. É importante registrar que o Núcleo não foi criado com o propósito de “desafogar o Judiciário”, mas com o intuito de pacificar conflitos que, de certa forma, ameaçam a dignidade humana, e, assim, levar uma cultura de paz à comunidade, através do diálogo e da humanização das relações.

Possui esse nome devido à homenagem em vida feita a um líder comunitário morador do bairro Mário Andreazza, o Sr. Francisco de Assis Vieira, mais conhecido como Chicão. Ele é um

⁶ Como já mostra a sigla, “Centro” e “Núcleo” são tomados como sinônimos nesta pesquisa.

agente de saúde que sempre participou ativamente das lutas comunitárias em prol dos moradores do bairro Mário Andreazza e sua história de vida, relatada pelo mesmo em entrevista concedida a essa pesquisadora, será detalhada adiante.

Figura 2 –Centro de Mediação de Conflitos Francisco Vieira



Fonte: Arquivo pessoal da pesquisadora, gerado em observação inicial do Núcleo

É possível perceber pela foto acima que o núcleo se encontra dentro da comunidade em um local de fácil acesso, com as portas abertas ao público, sem grades, muros ou quaisquer barreiras.

O NMCFV foi inaugurado em 25 de julho de 2017 e, está localizado na Rua Seringueiro Chico Mendes, nº270, na cidade de Bayeux/PB, na lateral do prédio da Unidade de Polícia Solidaria (UPS) Mário Andreazza. O Núcleo tem boas condições infraestruturais internas, mas, de

modo similar ao bairro e à maioria da cidade, como se pode ver na Figura 2 (que exibe a fachada principal do NMCFV), tem uma calçada precária, constatando-se ausência de calçamento na rua. Ele possui parcerias com a Rede Comunitária do Mário Andreazza⁷, a guarda civil municipal, o conselho tutelar do bairro, a Secretaria de Trabalho e Ação Social de Bayeux e a 2ª Promotoria de Justiça da Comarca de Bayeux.

É importante destacar essa parceria com o Ministério Público de Bayeux, em especial a 2ª Promotoria, que encaminha diversos casos ao Núcleo para realização de mediação: caso haja acordo, é enviado um relatório ao Ministério Público e este o valida judicialmente, encerrando o processo.

No início da realização da pesquisa, antes da pandemia, o Núcleo contava com 10 mediadores que se intercalavam, a fim de atender as demandas e participar das audiências de mediação. Com o surgimento da pandemia, o Centro permaneceu fechado de março a setembro de 2020, retornando as atividades por atendimento telefônico; apenas em janeiro de 2021 realizou uma sessão de mediação presencial, na qual esteve presente a pesquisadora, como observadora da sessão. Até o final desta investigação, não ocorreram sessões presenciais de mediação, tendo os atendimentos sido realizados por meio telefônico.

Vale frisar que o Centro, durante todo o ano de 2021, permaneceu aberto, recebendo pessoas da comunidade não só para atendimento e agendamento de sessões de mediação, mas também para ouvi-las, tendo em vista que o trabalho do Núcleo de mediação vai além das sessões de mediação, se diferenciando também pelo intenso trabalho desenvolvido na área de articulação comunitária e empoderamento local⁸.

Devido à epidemia de Covid-19 a sala de mediação foi reconfigurada, como é demonstrado na Figura 3 a seguir, que apresenta parte da sala de atendimento às pessoas da comunidade. Nela pode ser visto o mobiliário, com cadeiras em círculo e mesa circular, com divisórias que reduzem a exposição direta a aerossóis derivados da respiração, fala e outros processos nasobucais próprios à comunicação presencial verbal articulada, em decorrência das recomendações para barreiras de contato em atendimentos e interações presenciais. Também se observam duas dos mediadores que lá atuam, cartaz e dizer associados à mediação e à necessidade do uso de máscaras, número de telefone do Núcleo, todos afixados na parede em ângulo visível às

⁷ Sobre esta rede, ver descrição na nota de rodapé 2, no capítulo 2.

⁸ O que pode ser inferido, por exemplo, a partir de uma página do Núcleo no Facebook, alimentada até 2018 (Fonte: <https://www.facebook.com/Nucleodemediacaocomunitario/>)

partes que acorram à mediação. Esses elementos concorrem para o princípio da promoção do diálogo, pelo qual mediadoras e mediadores do Centro foram treinados para sua atuação.

Figura 3 – Sala de mediação adaptada após pandemia



Fonte: Arquivo pessoal da pesquisadora, gerado em observação inicial do Núcleo. A imagem foi autorizada pelas mediadoras que aparecem na imagem

Desde a sua inauguração, foram realizados mais de mil atendimentos à população e em torno de 200 mediações de conflito, sendo a maioria finalizada com a realização de acordo. Os principais conflitos que surgem tratam de conflitos familiares, como violência doméstica; conflitos comerciais, como cobranças de aluguel, prestação de serviços não realizados; perturbação do sossego; brigas entre vizinhos com ofensas, xingamentos e ameaças.

Ao procurar o NMCV espontaneamente, a fim de resolver um litígio, a pessoa passa por um atendimento prévio. Esse atendimento é individual, sigiloso e após esse primeiro contato, o mediador envia uma carta à outra parte litigante, convidando-a a comparecer ao Núcleo. Da mesma forma que ocorreu com o primeiro demandante, a parte convidada a comparecer ao Centro também

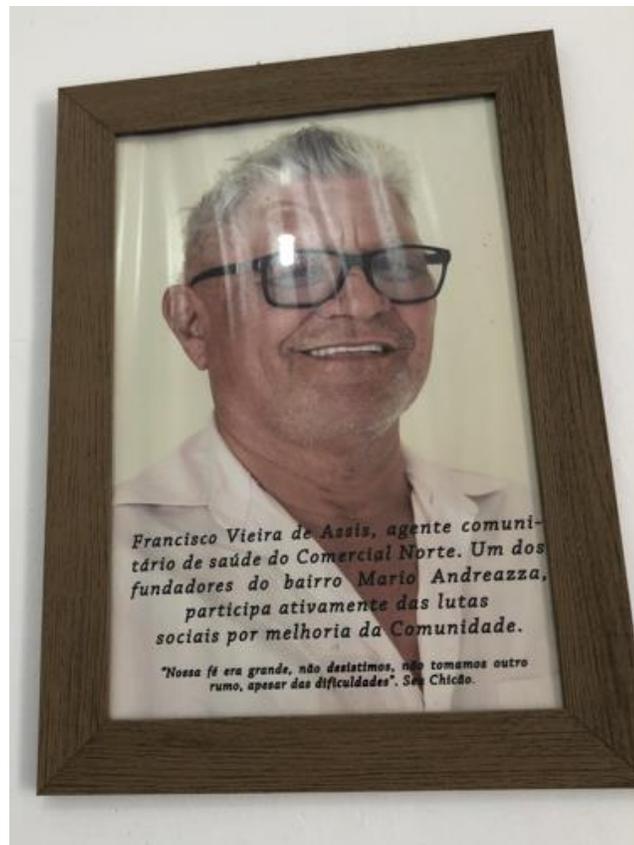
passa por um primeiro atendimento. Após esses contatos individuais, é enviada uma carta-convite a ambas as partes, com a data da sessão de mediação.

Todos estes dados foram obtidos através da Coordenação do Núcleo, quando do início das observações, em 21 de janeiro de 2021. É a Coordenação quem organiza planilhas com todos os dados envolvendo os motivos do conflito e o percentual de resolução dos casos com acordo entre as partes, em torno de 90%.

6.1.1 Quem é Francisco Vieira – o Chicão

O nome do Núcleo de mediação é uma homenagem, por antropônimo, a um dos primeiros moradores do Mário Andreazza, que participa ativamente das lutas sociais por melhoria da comunidade, o Sr. Francisco Vieira de Assis, mais conhecido como Chicão. Essas afirmações constam em um quadro disposto na sala de mediação do Núcleo, onde consta a foto do Sr. Francisco Vieira, como se pode ver na Figura 4, a seguir:

Figura 4 – Quadro com foto do homenageado por antroponímia



Fonte: Arquivo pessoal da pesquisadora, gerado em observação inicial do Núcleo.

A pesquisadora realizou entrevista com o Sr. Francisco Vieira, como pode ser visto na Figura 5, a seguir, no terraço de sua residência, que fica numa casa humilde em uma movimentada rua do Mário Andreazza. Ele, à época com 85 anos de vida, respondeu todas as perguntas de forma lúcida e com bom humor, comentando com muito orgulho sobre sua participação nas lutas da comunidade, em especial na luta para levar água e saneamento básico.

Figura 5 – O Senhor Francisco Vieira em sua residência em junho/2021



Fonte: Arquivo pessoal da pesquisadora, gerado em entrevista individual e utilizada com autorização do entrevistado.

Ao ser perguntado sobre a opinião dele a respeito do Núcleo de Mediação, apontou o Núcleo como uma forma de educar as pessoas: “Olha, ali é uma maneira de educar as pessoas nesses casos de justiça, porque é diferente você chegar a ser intimado em uma delegacia. [...] São pessoas preparadas para mediar mesmo” (Entrevista com Francisco Vieira, 11/06/2021, 13m50s-14m03s).

Na entrevista realizada percebeu-se o sentimento de respeito a toda a luta por melhores condições para os moradores do bairro. O Sr. Chicão usou palavras importantes: “educar” e “justiça”. Essas palavras, no contexto da fala, lembram que aprender a lidar com os conflitos em um contexto de igualdade – diferente daquele próprio à intimação pela polícia, associada a uma relação ameaçadora – aproxima os sujeitos da liberdade e da dignidade. No comentário “pessoas preparadas para mediar”, após a referência à polícia, o entrevistado ressalta duas abordagens que se contrapõem qualitativa e tradicionalmente: uma, voltada para a conversa respeitosa, outra para a repressão pela força.

Assim, a fala do Sr. Chicão pareceu bem representativa da história da comunidade no bairro: o resgate dessa história de luta e o sentimento de pertencimento, identificados nas falas do Sr. Chicão, são comuns a outros moradores do Mário Andreazza e também foram percebidos nas entrevistas com os mediadores.

6.1.2 O impacto do Centro de Mediação de Conflitos na comunidade

Por meio da entrevista com Disposta, que faz parte da Coordenação o NMCFV, pôde-se verificar a importância do programa para a comunidade, em comentários da população atendida, reproduzidos pela mediadora:

É muito positiva a mediação na comunidade, na vida das pessoas. Às vezes, até nos casos em que não há acordo, as pessoas chegam a dizer: “Olha, não resolveu o meu, mas eu aprendi isso, eu não vou mais fazer isso”, eles dizem para mim. E ainda dizem assim: “eu queria que continuasse, eu posso trazer meu filho para vocês conversarem um pouco?”. Eles acham que eles aprenderam aqui, mesmo sem resolverem o acordo. Mas que poderia ajudar em outras situações, inclusive a questão de som alto, ele pensa: “é, eu incomodei mesmo, eu não vou mais fazer isso”. Ele leva para a vida, o aprendizado. E isso faz com que a comunidade participe, inclusive nós temos uma pessoa que tinha muitos conflitos aqui no bairro e ela resolveu participar com a gente. Ela hoje ajuda nos trabalhos da UPS. Ela diz que não é a mesma pessoa, que pensa duas vezes antes de se meter em um conflito (DISPOSTA, entrevista individual, 21/01/2021, 26m40s-28m57s).

A entrevistada destaca contribuições da mediação – e, por consequência, de quem medeia: criar um ambiente para a aprendizagem (“Olha, não resolveu o meu, mas eu aprendi isso, eu não vou mais fazer isso”, eles dizem para mim.) e para a escuta, o diálogo mediador (E ainda dizem assim: “eu queria que continuasse, eu posso trazer meu filho para vocês conversarem um pouco?”). O último exemplo – o de alguém que vivia em atrito com a comunidade e muda a partir da mediação – chama a atenção pela significativa transformação (“Ela diz que não é a mesma pessoa, que pensa duas vezes antes de se meter em um conflito”). Essa função ternária tem importantes repercussões:

traduzir uma necessidade, antes expressa em agressões e conflitos, na cooperação com a comunidade e na autorregulação é algo indispensável para qualquer formação social que se pretenda civilizatória e humanizadora.

Logo, perguntada sobre a comunidade, Disposta afirmou que a instalação do Núcleo diminuiu a ocorrência de casos de violência e a cada ano há mais casos atendidos no Centro devido à procura espontânea das pessoas. E ainda disse: “eu digo com certeza que a pacificação tem ficado muito mais forte depois que o Núcleo começou a atuar” (Entrevista com “Disposta”, 21/01/2021, 29m53s-30m05s).

Ao ser indagada sobre a finalidade da mediação, Disposta ainda respondeu: “é a promoção da paz através do diálogo” (Entrevista com Disposta, 21/01/2021, 35m58s-36m33s). Deste modo, compreende-se que a quantidade de atendimentos realizados e acordos finalizados pela mediação sugere fortemente a relevância do NMCFV para a comunidade e a possibilidade de os mediandos aprenderem junto com a mediação sobre o procedimento realizado, transformando suas próprias vidas ao disseminarem elementos da cultura de paz na comunidade, através da resolução de conflitos por meio do diálogo.

Essa compreensão de que alguém da própria comunidade é capaz de resolver pacificamente um conflito através do diálogo é um dos pontos fortes que caracterizam a mediação comunitária como meio de restauração da dignidade e cidadania, assim como comenta Warat (2004, p.38), segundo quem, “para formar um mediador é preciso leva-lo a um estado de mediação, ele deve estar mediado, ser a mediação”.

A criação do NMCFV foi de grande importância para a comunidade do Mário Andrezza, que percebeu poder o Centro proporcionar algo além da facilitação do acesso à justiça, com o oferecimento de um meio alternativo de resolução de conflitos. A implementação do Núcleo fez com que a comunidade fosse encorajada a buscar, através do Núcleo, seus direitos.

Tal afirmação pôde ser comprovada pelas declarações dos mediadores no grupo focal, quando Comunicativa informou também que o Núcleo resolve questões da comunidade:

A gente tá garantindo o direito do outro falar, a gente está garantindo o direito do outro escutar, a gente tá garantindo que as pessoas busquem aquele espaço para tentar resolver problemas que talvez ele não resolveria. A gente é uma ponte com o poder público. A gente soluciona questões desde iluminação a o caminhão do lixo que não tá passando. O Núcleo de mediação não é só um espaço para resolver conflitos interpessoais, né? A gente resolve violações de direitos. Violações estas que estão aí diariamente na comunidade e que a gente atua em rede pra resolver. (COMUNICATIVA, grupo focal, 15/09/21, 55m12s-55m52s).

Percebe-se, por esse depoimento, que o Núcleo provoca diversos efeitos positivos para a comunidade: é lugar de encontro, de conversa, de escuta, de resolução de conflitos e de recebimento de demandas, de modo a acabar se tornando um lugar próximo para acolher demandas e anseios da comunidade (“A gente é uma ponte com o poder público”). Além disso, é possível reconhecer a identificação de Comunicativa com o Centro, pois ela emprega uma expressão que assume o valor de pronome coletivo (“a gente”).

Esse envolvimento com as questões locais dá ao Núcleo a oportunidade de participar da construção do bairro Mário Andreazza. A mediação de conflitos realizada pelo Centro leva o direito à comunidade e a atuação do Núcleo em atende às demandas sociais e torna-o um importante instrumento de conscientização e cidadania. Da declaração anterior, pode-se perceber os reflexos da mediação comunitária no bairro, observando uma transformação da própria comunidade do Mário Andreazza, com estímulo a buscar por melhorias no bairro e vislumbrar no Núcleo uma ponte entre a comunidade e o poder público. Assim, o NMCFV se tornou, para mediadores(as) e moradores do bairro, um verdadeiro um espaço de conscientização e enfrentamento dos problemas da comunidade, busca de orientação e informação sobre serviços públicos.

Inicialmente o NMCFV divulgava-se por de panfletos (ver anexos A e B) e da divulgação oral entre as pessoas da comunidade, o “boca a boca”. Essa divulgação surtiu efeito: até junho de 2019, 38 das 48 demandas foram trazidas pela comunidade, como mostra a Figura 6, a seguir:

Figura 6- Resumo de atendimentos do Núcleo entre fevereiro a junho de 2019

RESUMO GERAL DE ATENDIMENTO DO NÚCLEO 01					
PERÍODO: fevereiro a junho de 2019					
TOTAL DE ACOLHIMENTOS/ATENDIMENTOS DE PESSOAS					
273					
DEMANDAS		PROCEDIMENTOS DAS MEDIAÇÕES		ENCAMINHAMENTOS	
(48)		(108)		30	
		MEDIAÇÕES		PARA ONDE	QUANTITATIVO
ORIGEM	QUANTITATIVO	18		Conselho Tutelar	05
Ministério Público	04	COM ACORDO	SEM ACORDO	Acomp Psicológico	10
Delegacia das Mulheres	01	11	01	CRAS	03
Conselho Tutelar	01	EM ANDAMENTO	NÃO ACEITAS POR UMA DAS PARTES	CAPIS	00
GRAS	01	05	01	Ministério Público	03
Associações/ ONGs	03			Orientações/Diversas	09
Comunidade	38				
NATUREZA DOS CONFLITOS	QUANTITATIVO	CÍRCULOS RESTAURATIVOS			
Brigas entre jovens	01	(01)			
Família	05	(PÚBLICO ALVO)	QUANT	OBJETIVOS DOS CÍRCULOS	
Vizinhos	06	Comunidade	106	Ação em combate ao Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes	
Dívidas	01	Profis das Escolas	00	Círculo de valores	
Perturbações de sossego	02	Mulheres das Associações	10		
Outros	03	Apenados	00		
		TOTAL	(116)		

Fonte: Coordenação do Núcleo de Mediação, 2019

Já a Figura 7, a seguir, apresenta um resumo sobre os atendimentos providos pelo Núcleo, de 2017 a abril de 2021.

Figura 7- Resumo de atendimentos do Núcleo entre 2017 e abril de 2021

Mediações realizadas pelos Núcleos do Mário Andreazza - Bayeux-PB

MEDIÇÕES REALIZADAS					
Descrição da origem	2017	2018	2019	2020	2021*
Escolas	07	08	13	02	00
Promotoria	05	19	19	06	01
Conselho Tutelar	00	08	07	02	
Setor de Proteção ao Idoso	00	01	01	00	01
CRAS	00	03	03	00	
Juizado Especial	00	00	00	00	01
Comunidade	04	20	27	14	12
Total de Mediações/Ano	16	59	70	24	15
Total Geral	184				

*Até abril, conforme Fonte: Cruz *et al.* (2021, p.145).

Ambas são reproduções de imagens fornecidas pelo próprio NMCFBV e contêm dados distintos, que é necessário explicar: no caso da Figura 6, tratam-se dos atendimentos entre fevereiro e junho de 2019, envolvendo exclusivamente mediações; já a Figura 7 apresenta atendimentos de 2017 a abril de 2021, conforme Cruz *et al.* (2021). Neste último caso, entende-se que o quadro se refere a atendimentos em geral, que não se restringiram a mediações, pois, segundo os mesmos autores:

Considerando os casos que foram mediados desde o surgimento dos núcleos, 93% chegaram a um acordo. Mas **há também os casos que são resolvidos, tendo por base o diálogo, sem mesmo passar pelo processo de mediação.** Por exemplo, uma pessoa procura o núcleo para resolver um conflito (o solicitante). A outra parte envolvida no conflito (o solicitado) toma conhecimento do fato e, espontaneamente, procura o solicitante para conversarem e resolvem o conflito sem a necessidade da presença do mediador. No período de julho/2017 a abril/2021, foram registrados 14 casos de resolução de conflitos dessa forma. Pode acontecer também a desistência pelas partes envolvidas. Nesse mesmo período aconteceram 18 casos de desistência da mediação, seja pelo solicitante ou pelo solicitado (CRUZ *et al.*, 2021, p.144-145, grifo da pesquisadora).

Com efeito, malgrado o título da imagem disponível no artigo de Cruz e outros (2021, p.145) nomeie-se “mediações”, nem todas implicaram em sessões de mediação nas quais ambas as partes estiveram simultaneamente em presença uma da outra, conversando – o que configura um atendimento, mais que uma mediação. Mesmo que os autores associem o diálogo à resolução não-mediada de conflitos, não se trata, a rigor, de mediação, portanto, por ausência de um *vis à vis*.

De todo modo, esses dados documentais e de entrevista evidenciam também a importância do NMCFV para os encaminhamentos, ou seja, após o atendimento à pessoa que buscou o Núcleo, o mediador responsável encaminha o caso a um órgão responsável, observadas necessidades específicas: por exemplo, na Figura 6, dos 30 encaminhamentos, percebe-se que 10 foram encaminhados para acompanhamento psicológico, o que denota, de um lado, a percepção do(a) mediador(a) no momento da acolhida e, de outro, permite constatar também a vulnerabilidade de pessoas envolvidas em casos atendidos pelo Núcleo.

Nesse aspecto percebe-se: o NMCFV direciona demandas públicas, sendo também um espaço de informação, em que a comunidade encontra possibilidades para o exercício de direitos e de acesso a bens públicos. Consequentemente, possibilita o exercício da cidadania. Outro fato a ser observado são os tipos de conflitos que chegam ao Núcleo, sendo os mais comuns os conflitos de natureza familiar e entre vizinhos, o que aponta para a necessidade de identificar padrões de sociabilidade (gerais ou locais), reguladores da privacidade e, ao mesmo tempo, da distinção entre público e privado, em torno dos quais é possível a proximidade relativa das relações de solidariedade primária, como a vizinhança, mas também conflitos a elas relacionados, sobretudo em comunidades periféricas, desprovidas de urbanização planejada – como foi o caso do Mário Andreazza e continua sendo o de favelas cariocas, sobre as quais Rafaela Moreira (2007, p.220) faz um comentário que se aplica ao Núcleo aqui estudado: “Nesse contexto, a linguagem aparece como um importante instrumento de resolução de conflitos e, [...] especialmente no que tange às relações internas de poder, a linguagem, de alguma maneira, permaneceu desempenhando o papel de instrumento hábil à resolução de conflitos”.

A consolidação de uma demanda que vem da própria comunidade é um reconhecimento da importância do Centro e do diálogo como a possibilidade de construção de uma convivência mais fraterna. Nesse sentido, o Núcleo inscreve-se, por assim dizer, na trilha de outras experiências de mediação de conflito já testadas na história, conforme Almeida (2008), para quem a mediação comunitária surge “como um modo de resolução de conflitos entre particulares e entre estes e os

serviços públicos”, sob influência do comunitarismo estadunidense, numa perspectiva da regulação social (p.3). Não obstante o caráter eventualmente adaptacionista dessa influência, é possível considerá-la um passo no processo de conquistas da democracia que pode levar a mudanças mais estruturais, a partir do empoderamento das comunidades, conceito apresentado por Rosso e Romanini (2014, p.90): “organização de comunidades para resolver problemas sociais e melhorar suas condições econômicas”, de modo a estar “diretamente relacionado à participação social”.

Não à toa, outro fator importante sobre o Núcleo é sua presença em eventos da comunidade e ainda, a promoção de eventos sociais. Pode-se também mencionar evento ocorrido em 24 de maio de 2019, organizado pelo Centro e que contou com a participação do Ministério Público e da Câmara de Vereadores de Bayeux, com o intuito de promover o Núcleo, bem como de mostrar as atividades e a importância do NMCFV para a cidade de Bayeux. A autora desta dissertação participou do evento como representante da Comissão de Direitos Humanos da OAB/PB e registrou um dos instantes do evento, que pode ser visto nas Figuras 8 e 9: nelas, constam dois mediadores do NMCFV fazendo a apresentação do Núcleo para um público de, pelo menos, cinquenta pessoas.

Figura 8 – Evento Organizado pelo NMCFV – mediadora civil



Fonte: Arquivo pessoal da pesquisadora (2019). A imagem foi autorizada pelo mediadora

Acompanhando a mediadora no dia da apresentação, esta pesquisadora notou o reconhecimento e o respeito dela em tratar sobre os projetos e resultados das mediações realizadas do Núcleo, tanto pela fala, como pela expressão corporal: como mostra a Figura 8, a expositora estava com o queixo levantado e uma expressão levemente sorridente – o que sugere satisfação e orgulho do que está comunicando (sendo isso também constatado nas entrevistas realizadas com os mediadores). Os mediadores expressaram a satisfação de ter o Núcleo na comunidade, promovendo o trabalho do Núcleo através de eventos para divulgação. Particularmente, a expositora na Figura 8 mostrava-se segura, pois dominava vasto conhecimento a respeito do NMCFV.

Percebeu-se o cuidado de mediadores na organização desses eventos, com recursos visuais (pôsteres e cartazes com o slogan do NMCFV) e audiovisuais (uso de projeção de slides para visualização dos resultados das mediações realizadas). Não só o Núcleo de Mediação comunitária, como também o Núcleo de mediação escolar era promovido pela Rede Comunitária do bairro.

Também participaram do evento mediadores militares. É bom lembrar que o NMCFV vincula-se à Unidade de Polícia Solidária do Mário Andreazza, conforme a Figura 9, a seguir.

Figura 9 – Evento Organizado pelo NMCFV – mediador policial



Fonte: Arquivo pessoal da pesquisadora (2019). A imagem foi autorizada pelo mediador

Ora, ter um policial apresentando o núcleo demonstra que a polícia solidária tinha também uma função mediadora na comunidade, pois visava aproximar o poder público da comunidade. A polícia, braço armado do Estado, buscava, então, ser agente colaborador das atividades do Núcleo.

Conforme Sales, Ferreira e Nunes (2009, p.62), “a integração entre a polícia e a comunidade possibilita a percepção da segurança pública como responsabilidade de todos e estabelece a relação de confiança entre o policial e o cidadão”. Essa aproximação da polícia com a comunidade, através da Unidade de Polícia Solidária (UPS) do Mário Andreazza, alcança os problemas vivenciados no dia a dia: inclusive, a fala do policial no dia do evento abordava a falta de diálogo na sociedade e a relação entre a polícia comunitária, segurança e mediação de conflitos.

Perceberam-se, aqui, alguns sinais de uma quebra de paradigma: a polícia não estava na comunidade somente para prevenir delitos, mas buscava uma aproximação com os moradores do bairro. Aquela UPS era também destaque entre as paraibanas, justamente por oferecer atividades socioculturais (cursos de música, teatro e artes) a uma comunidade periférica, dando um novo aspecto à polícia, cuja Unidade pretendia servir de espaço para a vida comunitária – concorrendo, destarte, para a promoção de Direitos Humanos através do aumento de bem-estar social nas vizinhanças e no bairro.

Os mesmos autores imediatamente antes citados apontam para as necessidades de mudança no perfil de formação policial, a fim de que a proximidade da polícia com a comunidade realmente se dê. Para isso é preciso:

Educar para a prática do respeito ao próximo, para construir uma nova perspectiva de “combate”. Não o combate armado direto de outrora, mas o combate à raiz da criminalidade, à fonte da discórdia, ao início do problema, por vezes oriundo de conflitos de família ou de vizinhança, enfim, que acabam por desencadear um conjunto de ações que descambam para o ilícito. (SALES; FERREIRA; NUNES, 2009, p. 71).

Nesse novo contexto social, a polícia é requisitada não só para promover a ordem social, mas para promover direitos, realizando uma ação de forma a prevenir os conflitos. Assim, a aproximação dos agentes de segurança na vida da comunidade é também promovida com a participação de policiais nas atividades de mediação proporcionadas no NMCFV. Evidentemente, essa aproximação foi facilitada pelo fato de que a sede do Núcleo era abrigada pelas dependências da UPS.

Nesse mesmo evento ilustrado nas Figuras 6 e 7, foi abordada a importância do trabalho do Núcleo de mediação, que estava completando dois anos de existência à época e já havia atendido aproximadamente 600 pessoas, com a possibilidade de acordo em 99% dos casos atendidos. A

participação da Comissão de Direitos Humanos da OAB-PB, registrada com a presença desta pesquisadora, buscava gerar não só a divulgação das atividades do Núcleo, mas também o incentivo ao engajamento de instituições para se tornarem parceiras do Núcleo.

Importante ressaltar que o trabalho do Núcleo, portanto, foi reconhecido para além dos limites da comunidade: o próprio poder público veio a assumir, na forma de Lei municipal, a mediação comunitária como política para as comunidades periféricas em Bayeux. Com efeito, após a inauguração do centro em 2017, foi possível observar algumas transformações importantes com relação ao interesse da comunidade às atividades ali realizadas. A cada ano, gradativamente, a procura pela resolução de conflitos através da mediação aumentou e os coordenadores do Centro foram questionados sobre a possibilidade de inauguração de mais uma sede em outro bairro da cidade de Bayeux/PB.

Desta forma, mais do que esforço da comunidade, o poder público, através da Câmara de vereadores, ao perceber o sucesso das mediações realizadas no Núcleo, apresentou um projeto de Lei que regulamenta a mediação extrajudicial de conflitos, garantindo o atendimento à população pelos núcleos de forma gratuita. Essa interessante iniciativa foi tomada pela Câmara municipal de Bayeux, que promulgou a Lei n. 1.538/2020, publicada em 19 de março de 2020, a qual instituiu a mediação de conflitos como política pública municipal da cidade, de acordo com a Lei Federal nº 13140/2015.

A Lei prevê expressamente em seu artigo 6º a implantação de núcleos de mediação de conflitos comunitários e escolar através das Secretarias de Segurança e Educação, no âmbito da sua estrutura organizada. Por um lado, essa medida parece reconhecer a força da própria comunidade, ao tempo em que sua extensão por essa medida leva à questão sobre a participação das outras comunidades na geração desses Núcleos – sem a qual a lei termina letra morta.

Como se pode perceber, o trabalho do Núcleo tem como agentes decisivos suas mediadoras e mediadores, cujo trabalho implica na direção assumida pelo NMCFV. Considerando o objeto desta pesquisa, foi fundamental ouvi-las e ouvi-los para descobrir o que, no exercício de sua tarefa, aprenderam sobre Direitos Humanos, a fim de entender que o Centro se constitui como contexto de aprendizagens não só para as partes mediadas, cujas mudanças puderam já ser caracterizadas até aqui, mas também para tais agentes comunitários. É o que se faz na próxima seção deste capítulo.

6.2 MEDIADORAS E MEDIADORES APRENDENDO DIREITOS HUMANOS NO CONTEXTO DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

Como lembram Silva e Menezes (2021, p.241),

os compromissos dos Direitos Humanos estão ligados à dignidade, à liberdade e à igualdade, que podem ser encontrados, em níveis diferentes, em muitas culturas ao redor do globo. **O grande desafio é preencher de sentido tais ideais em novos contextos de espaço-tempo, conforme as necessidades sociais presentes** (grifo da pesquisadora).

Com efeito, se pensado esse desafio em torno da experiência de mediadores do Núcleo, ele se centra nas aprendizagens vividas por tais agentes sociais, pois, formadas e formados em um paradigma centrado na mediação de conflitos como dispositivo regulador de conflitos, pouco a pouco, com a experiência de condução dos processos mediadores, tiveram de aprender também a entendê-la como uma vivência de emancipação. Mesmo que essa noção libertadora de emancipação já estivesse presente nos fundamentos da formação inicial, só pouco a pouco foi aprendida como um exercício diário de mudança de concepções sobre como ajudar a resolver problemas sem reduzir essa tarefa a uma decisão apenas racional sobre um acordo a ser adotado, mas alcançando aprendizagens sobre a comunicação e o cuidado com relações humanas num nível microscópico e, para alguns, inesperado: o das relações mais íntimas e próximas, em que o público se confunde com o privado.

Assim, nesta seção, são apresentadas as aprendizagens de mediadoras e mediadores, inclusive em Direitos Humanos, a partir de suas respostas a entrevistas, questionário e atividades desenvolvidas em grupo focal. Dez mediadoras e mediadores participaram desta pesquisa. Como foi antecipado no capítulo metodológico, todas as identidades foram preservadas por meio de pseudônimos autoatribuídos (no caso de cinco participantes do grupo focal) ou, para quem apenas participou das entrevistas ou respondeu ao questionário, atribuídos pela pesquisadora.

Recorda-se também ter-se indicado no capítulo 2, através do Quadro 1, que quatro concederam entrevistas individuais; dez responderam ao questionário *on-line* intitulado “Mediação Comunitária: Contexto de Aprendizagens em Direitos Humanos”; e cinco participaram de uma sessão de grupo focal, de modo que, como foi adiantado, três mediadoras participaram dos três momentos da investigação, sendo mais citadas nesta análise, conseqüentemente. Foram elas: Comunicativa, Paz e Disposta.

As respostas ao questionário são sintetizadas no Quadro 2, a seguir.

QUADRO 2 – Perfil dos Mediadores

Pseudônimo⁹	Gênero	Residência	Idade	Grupo étnico	Escolaridade	Ocupação principal	Experiência anterior c/ mediação	Tempo de trabalho no Núcleo	Mediações realizadas no Núcleo
Animada	F	Outro bairro de Bayeux	45	Branco	Pedagogia	Conselheira tutelar	Não	Desde 2018	Mais de 10
Comunicativa	F	No bairro	35	Negro	Educação física	Educadora social	Não	Desde a fundação	Entre 1 e 5
Decisivo	M	Outra cidade	35	Pardo	Segurança pública	Policial militar	Não	Desde a fundação	Entre 1 e 5
Disposta	F	Outro bairro de Bayeux	45	Pardo	Letras - Português	Educadora social	Sim	Desde a fundação	Mais de 10
Feliz	M	No bairro	30	Branco	Administração e pedagogia	Educador social	Não	Desde a fundação	Mais de 10
Ocupado	M	Outro bairro de Bayeux	35	Branco	Direito	Funcionário Público-Policial	Não	Desde a fundação	Mais de 10
Paz	F	Bairro	54	Negro	Ensino Médio completo	Mediadora	Não	Desde a fundação	Mais de 10
Persistência	M	Outro bairro de Bayeux	56	Pardo	Música	Policial militar	Não	Desde 2019	Entre 1 e 5
Sério	M	Outra cidade	36	Negro	Educação física	Servidor público	Não	Desde 2018	Entre 1 e 5
Tímida	F	No bairro	24	Pardo	Ensino Médio completo	Educadora social	Sim	Desde a fundação	Entre 1 e 5

Fonte: Pesquisa própria, 2021.

⁹ Apenas os pseudônimos de participantes do grupo focal decorreram de autoatribuição. Os outros foram escolhidos pela pesquisadora, aleatoriamente.

Como se pode observar a partir das respostas seguem no Quadro 2, no que diz respeito ao grau de instrução, 80% possuem curso superior. Já na área de formação identificou-se que mediadoras e mediadores exerciam, em sua maioria, a função de educador social e de policial. Esse dado é particularmente relevante: um terço dos mediadores exerce cargo de policial e isso tem a ver com o fato de que NMCFV fica em uma sala vizinha a uma Unidade de Polícia Solidária do bairro, conhecida por sua atuação educativa por desenvolver oficinas de música, teatro, artes e ainda ministrar palestras sobre temas como violência doméstica. Percebe-se que esse caráter educativo da Polícia do Mário Andreazza, que foge do padrão que é normalmente encontrado em outras Unidades de Polícia, desperta o interesse dos agentes em realizar a formação e se tornar mediador(a) do Núcleo.

No tocante ao grupo focal, as principais impressões dos participantes foram sintetizadas conforme o Quadro 3, a seguir:

QUADRO 3 – Impressões dos mediadores extraídas em grupo focal

Pseudônimo¹⁰	Aprendizagens como mediador(a)	Significados da experiência como mediador(a) no NMCFV	Princípios de direitos humanos associados à mediação
Comunicativa	Ter empatia, respeitar as diferenças, valorizar a comunidade	Aumento de perspectiva de contribuição para com a comunidade	Voluntariedade, oralidade, informalidade
Animada	Não julgar	Perceber que a mediação consegue de fato resolver o problema, perceber que a mediação dá resultado	O sigilo. Ouvir, respeitar, ter empatia
Paz	Calar para ouvir	Possibilidade de ajudar as pessoas	Conhecer e passar a cobrar seus próprios direitos
Persistência	A entender as pessoas	Possibilidade de Sanar os problemas da comunidade	Realizar a intermediação entre a comunidade, o Núcleo e os órgãos públicos
Disposta	A ouvir mais os outros; a escutar	Mudança de vida e de perspectiva	Dignidade do ser humano

Fonte: Pesquisa própria, 2021

Tanto as produções durante as atividades no grupo focal como as respostas durante as entrevistas convergiram para indicar as aprendizagens desses agentes mediadores, que estavam conscientes da importância de sua intervenção junto à comunidade. Com efeito, a mediadora e o mediador, quando agem na comunidade, são vistos como um protagonista da inclusão social. Nesse

¹⁰ Criado a partir da palavra empregada por cada participante do grupo em atividade de apresentação inicial.

sentido, inclusão social pode ser entendida como o sentimento “onde cada qual é capaz de se reconhecer como seres-sujeitos da transformação, o que implicará aos poucos, na conquista de seus espaços” (MARQUES; ROMUALDO, 2014, p. 2).

Provavelmente por isso também, em entrevista realizada com Paz, mediadora no NCFVM, ao ser indagada sobre o impacto da mediação na comunidade, ela fez a interessante comparação entre o Núcleo de mediação e um hospital de conciliação, tratando o Centro como um lugar em que as pessoas são realmente ouvidas. Na opinião dela, nos dias atuais “ninguém quer parar para ouvir as pessoas”, em relação ao Núcleo:

As pessoas se sentem seguras de chegar até aqui e saber que tem um lugar na comunidade onde eles podem ser ajudados, sem ser, vamos dizer, ameaçadas de chegar até aqui ne? Chegam por espontânea vontade. Assim, vamos até o Núcleo de mediação, o problema, até mesmo um problema que não é para mediar, mas eles querem ser ajudados. Porque aqui a gente vê como um lugar como seja um hospital de conciliação né? Onde as pessoas chegam aqui aí sempre escutam um “seja bem-vindo, no que eu posso lhe ajudar?” Pequenas coisas, problema de família, do amigo. Eu acho, não, eu tenho certeza que eles saem daqui com esse pensamento: “volte sempre, estamos aqui para lhe ajudar”, “pode contar conosco”. Isso já é mais do que tudo, porque hoje você vê a carência das pessoas, porque ninguém quer lhe ouvir, ninguém quer parar para ouvir as pessoas. Quer que eu lhe escute, mas você não me escuta. Você me escutar é muito difícil então, aqui é o lugar que eu empresto meu ouvido para escutar as pessoas. (PAZ, entrevista individual, 11/06/2021, 9m12s-10m41s)

Mais uma vez, salta aos olhos da fala transcrita um importante aspecto exercido pelos mediadores: a escuta. Nesse elemento há demonstração de sensibilidade de Paz sobre a necessidade da pessoa que chega ao Núcleo, onde o problema “não é mediar, é ser ajudado”. Percebe-se também que é na ausência de comunicação que reside a maior parte dos conflitos e nesse ponto, observa-se a percepção da mediadora sobre a necessidade de ser ouvido e de compreender o outro.

Todos os mediadores cadastrados no Centro foram treinados e realizaram curso de mediação de conflitos, sendo-lhes conferido o certificado de mediador. Inicialmente, um grupo de três (inclusive os sujeitos ocupando, à época da pesquisa, postos de coordenação e secretaria do NMCFV) viajou a São Paulo e realizou a formação como mediador de conflitos extrajudiciais, sendo todos os custos da formação, bem como os custos da passagem e hospedagem pagos pela Caritas¹¹ alemã, que é a financiadora do projeto da Rede Mário Andreazza através do Serviço

¹¹ “A **Caritas Internacional** (*Caritas Internationalis*) é uma confederação de 162 organizações humanitárias da Igreja Católica Apostólica Romana e atua em mais de duzentos países. Coletiva e individualmente a sua missão é trabalhar para construir um mundo melhor, especialmente para os pobres e oprimidos. A primeira organização da Caritas foi estabelecida em Friburgo, Alemanha, em 1897. [...] Em 1957 a Confederação mudou o nome para *Caritas Internationalis* para reflectir a presença internacional crescente dos membros da Caritas em todos os continentes. Hoje, a confederação é uma das maiores organizações humanitárias do mundo. A Caritas é *uma instância oficial da Igreja*

Pastoral dos Migrantes de Bayeux. Considerando a replicabilidade intrínseca à formação dos pioneiros, estes passaram a promover a formação das turmas seguintes. Igualmente, todos eram frequentes, tendo realizado mais de duas mediações e, em sua maioria, estavam no Núcleo desde o início da fundação.

No que diz respeito às experiências obtidas através da mediação, foi comum encontrar na fala dos mediadores a identificação de uma transformação de vida devido à prática da mediação: ao tratar a mediação como um processo de escuta dos mediados houve uma incorporação da cultura da mediação na vida dos mediadores, o que os levou a praticar a mediação em suas rotinas de ouvir e compreender o outro, conforme fala de Disposta:

A gente muda enquanto pessoa. A gente é modificado. A partir do momento que a gente entra no curso de mediação, fazer a formação, a gente dá uma modificada na nossa vida, porque a gente começa a ver o outro de uma maneira diferente, amplia nossa ótica de maneira diferente, coisas que a gente não via que é tão simples. E para mim, eu me sinto muito gratificada. Eu acho que eu fui uma das premiadas, porque foi apresentado mediação no meu trabalho, nesse projeto, nesse Núcleo e como foi importante, a princípio como todos a gente fica achando ‘será que vai dar certo, será que eu vou conseguir, será que não?’ [...] Mas a gente aprende. (DISPOSTA, grupo focal, 15/09/2021, 41min15seg - 42min11seg)

Na fala da mediadora percebe-se um desabafo, ao afirmar a mudança positiva que a mediação provocou na sua vida – ainda que no início ela sentisse a angústia de não acreditar que a mediação iria resolver ao conflito, conforme trecho em que ela se pergunta “será que vai dar certo? Será que eu vou conseguir?”. Essa reflexão realizada pela mediadora reflete a mudança de paradigma através da mediação de conflitos: a mediadora transformou-se, passando a ver o outro, de modo geral, e a resolução de conflitos, em particular, de uma forma diferente. Isso é percebido em sua dedicação para restaurar uma relação social e no aumento de sua confiança na mediação, provocando uma satisfação individual ao ponto da mediadora se sentir premiada em levar a mediação para o seu trabalho e sua vida. Ao usar a analogia com o prêmio (“eu fui uma das premiadas”), Disposta expressa seu sentimento de satisfação e mesmo de privilégio por trabalhar como mediadora. “A gente aprende”, antecedida por uma conjunção adversativa (“mas”) – que contrapõe a insegurança inicial à confiança demonstrada durante a entrevista – confirma essa

para a promoção da sua ação social (Conferência Episcopal Portuguesa, 1997, Instrução Pastoral). [...] Em conjunto, regem-se pela doutrina social da Igreja e orientam a sua ação de acordo com os imperativos da solidariedade, dando resposta às situações mais graves de pobreza, exclusão social e situações de emergência em resultado de catástrofes naturais ou calamidade pública” (Fonte editada: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Caritas> Acesso em 31 mar 2021). Entre nós, “a Cáritas Brasileira, fundada em 12 de novembro de 1956, é uma das 170 organizações-membro da Cáritas Internacional. [...] A Cáritas é um organismo da CNBB e possui uma rede com 187 entidades-membro, 12 regionais e 5 articulações” (Fonte editada: <http://caritas.org.br/historia> Acesso em 31mar2021).

modificação significativa, que, claro, presume aprendizagens.

O(A) mediador(a) não é visto(a) somente como alguém que intermediará o conflito. Ele é visto como uma liderança comunitária que atua voluntariamente e é interessante observar que a maioria dos mediadores ativos, ou seja, aqueles que fazem a maioria das mediações, são mulheres negras, moradoras do bairro Mário Andreazza e comprometidas com a função do Núcleo.

Estão dispostas, a seguir, os focos temáticos das perguntas realizadas nas entrevistas e no grupo focal, em forma de tópicos para facilitar a exposição analítica. São abordadas as formas como as(os) participantes compreendiam a finalidade da mediação, bem como suas próprias aprendizagens em conexão com os Direitos Humanos.

6.2.1. Finalidade da mediação

Tartuce (2019, p. 244) afirma que “um primeiro objetivo importante na mediação é permitir que as pessoas envolvidas no conflito possam voltar a entabular uma comunicação eficiente”. Sendo assim, percebe-se que antes de se cogitar a entabulação de um acordo como principal objetivo, a mediação tem como finalidade precípua a restauração do diálogo, como já foi repetidamente afirmado durante todo o presente trabalho. Assim, indagou-se, nas entrevistas realizadas com quatro mediadores, qual seria a finalidade da mediação e quando ela é atingida. Estas perguntas solicitavam reflexão dos mediadores e, em menor parte, sua metacognição (pois deveriam pensar sobre os processos de reconhecimento dos critérios de sua avaliação sobre o alcance da mediação).

Quanto à finalidade da mediação, as respostas foram semelhantes: a promoção da paz (Disposta, entrevista individual, 21/01/2021); a ajuda mútua entre as partes (Ocupado, entrevista individual, 21/01/2021); e o diálogo como estratégia de resolução de conflitos (Comunicativa, entrevista individual, 11/06/2021).

Nesse sentido, pela percepção dos mediadores compreende-se que o alcance da mediação está além da dissolução da controvérsia, evidenciando a preocupação com o outro. Revela-se no mediador um agente fomentador da pacificação social e nesse aspecto o conceito waratiano de mediação, referido por Goulart, se aproxima das respostas: “o foco da mediação são as pessoas (os verdadeiros protagonistas), e não as normas ou o procedimento. Portanto, a mediação precisa contar com um ambiente informal, privilegiando a interação entre as partes” (GOULART, 2018, p. 76).

É importante destacar a fala de Disposta na entrevista realizada no dia, em que se percebe, pensando na interação comunicacional, a importância da escuta:

A finalidade é promoção de paz, mesmo. Resolver conflitos para promover a paz da comunidade e das pessoas. O que a gente faz também com as famílias, entre mãe e filho, marido e mulher, vizinhos, não. É só entre... É entre família mesmo. É claro que a mediação tem outro conceito mas eu acho que, pra mim, ela realmente é uma promoção de diálogo. Aí sim resolve os conflitos. Porque muitas vezes, pela nossa experiência, a gente não contribui muito com palavras não. A gente contribui com a escuta, escutando e promovendo, vamos dizer assim, a organização dos diálogos, mas, são eles que falam. Muitas vezes, em muitos casos, eu quase não falo, eu só escuto. Muitas vezes a gente aqui, os mediadores, conversando sobre mediação, a gente faz a avaliação e a gente vê que eles não precisavam da gente, eles mesmo se resolvem, mas a gente promove aquela organização, né? (DISPOSTA, Entrevista individual, 21/01/2021. Início em 31min31seg - 31min14seg)

Na fala acima constata-se que a mediadora aborda os casos mais comuns que chegam até o Centro (conforme observado na planilha disposta no Quadro 4), quais sejam, questões entre vizinhos e questões familiares e apresenta o seu trabalho de mediadora como sendo um trabalho inteiramente de escuta e organização dos diálogos. É interessante observar o papel do mediador na resolução do conflito como um facilitador do diálogo, e a busca de solução do litígio pelas próprias partes.

Percebe-se também que Disposta se sentiu dividida entre o que lhe pareciam ser teoria e prática da mediação: “é claro que a mediação tem outro conceito, mas eu acho que, para mim, ela realmente é uma promoção de diálogo”. Há um conflito interior na fala: ela acha que o que ela faz não é o que a teoria diz. A teoria aborda a mediação como sendo uma prática de promoção do diálogo entre as partes para a dissolução de um conflito. No entanto, a teoria não menciona as situações vividas pela mediadora: “a mãe e o filho, o marido e a mulher, os vizinhos”. Nelas, o nível de mediação atua no nível mais íntimo, mais privado, e a teoria estudada na sua formação pareceu-lhe não contemplar essas situações mencionadas. Assim, a mediadora presumiu não fazer, teoricamente, mediação, que seria dedicada a conflitos no espaço público, ao mesmo tempo em que reconheceu fazer, sim, mediação de conflitos.

Interessante notar que a entrevistada também muda a pessoa do discurso, ao falar da “nossa experiência”, assumindo uma posição coletiva com o plural, tratando de todos os mediadores. Nesse momento continuou a afirmar que nada fazia, pois “quase não fala”, ela “só escuta”, e assim favorece o diálogo. Ora, para Disposta a mediação atua justamente para facilitar a comunicação entre as pessoas, independentemente de isso resolver ou não os conflitos.

Mas, por que o conflito? Confusa entre em que níveis de conflito deveria atuar, Disposta

precisou reconfigurar, através da prática, seu conceito de mediação. Ela não tinha aprendido que a mediação também pode ser entendida nesse nível: o da facilitação da comunicação nos vínculos de solidariedade primários, qual seja, a família e os vizinhos, que são os mais íntimos. Talvez a formação de Disposta ainda não tivesse contemplado todas as possibilidades de resolução de conflitos que a mediação comunitária pode assumir. O conflito que ela experimentava tratava-se, certamente, de mediação comunitária, ainda que interviesse nas relações domésticas, privadas, particulares, sem demérito para as intervenções em questões consideradas de resolução por órgãos públicos.

Outro fato interessante da fala da mediadora é a abordagem da sua experiência sobre o próprio trabalho. Ela ressalta que o trabalho do mediador é o de um terceiro que atua na comunicação entre as partes sem intervir na solução do conflito – o que concorre para o explanado no capítulo 3, acerca dessa função ternária assumida por quem medeia (GIMENEZ; SPENGLER, 2016).

Os mediadores também foram questionados sobre como eles identificam que a mediação atingiu a finalidade: em uma resposta que chamou a atenção, Comunicativa afirmou que a mediação não atinge sua finalidade com a realização do acordo e, sim, quando as duas partes conseguem estabelecer o diálogo que antes não existia:

É, eu acredito que quando as pessoas envolvidas no conflito elas se abrem para dialogar mesmo diante de uma situação, que, muitas vezes, como já aconteceu, o conflito ainda é recente e existe uma mágoa muito grande entre as pessoas, mas elas decidem chegar para o núcleo e passar para um processo de conversa, acho que a gente atingiu o objetivo. Mesmo que o caso ele não tenha acordo, né? Porque um dos resultados positivos seria o acordo, mas só o fato de você trazer aquelas pessoas para um ambiente em que elas não conhecem quem vai conversar com elas, não sabem o que é que vai acontecer. Então a partir do momento que ela chega aqui e se dispõe a conversar sobre o problema, isso é um resultado alcançado. E tem muitos conflitos que as pessoas chegam aqui, chega uma parte aí a gente conversa com a outra parte, daí elas duas conversam pelo telefone ou vão uma na casa da outra e resolvem a situação sem precisar que a gente conclua todo o acordo, então é só informar a gente: olha a gente conversou, assim assim assado, isso já é um resultado: você fazer com que aquelas pessoas conversem (COMUNICATIVA, entrevista individual, 11/06/2021, 21m20s-22m55s).

A mediadora fala de conflitos quando identifica uma mágoa grande a ponto de fazer com que as pessoas não mais consigam conversar umas com as outras. Ainda assim, elas decidem procurar o Núcleo de mediação, que é um ambiente onde elas não conhecem os mediadores, não sabem o que vai acontecer, mas se dispõem a conversar (e esse ato de conversar corresponde a falar e ouvir). Esse pensamento reforça a questão do que os mediadores aprenderam com a mediação: o ouvir, a escuta, que leva ao alcance da finalidade da mediação: o diálogo, a partir da escuta.

Esse olhar da mediadora situa o mediador não como protagonista, mas sim, o colaborador que escuta e assiste à construção de um diálogo que vai ser estabelecido entre as partes. Ora, para Almeida e Rodrigues Júnior (2012, p. 477), a finalidade da mediação encontra-se no diálogo: “a paz social não é simplesmente a ausência de conflitos, mas é o resultado de um processo que propicia o diálogo e a regulação dos conflitos num espírito de compreensão e de cooperação mútuas. A mediação tem esse objetivo”.

O resultado da mediação, nas palavras de Comunicativa e diante a literatura citada, é fazer com que as partes conversem, ainda que o acordo não seja efetuado no Núcleo, como foi o exemplo dado na entrevista quando as partes conversaram por telefone, resolveram a demanda e apenas comunicaram ao Núcleo que o litígio já havia sido solucionado.

6.2.2. Aprendizagens através da mediação, em conexão com os Direitos Humanos

A aprendizagem é um processo de aquisição de conhecimentos através de experiências que levam a um senso de responsabilidade (BENEVIDES, 2007). Nesse sentido, pode-se afirmar que o processo de aprendizagem informal em Direitos Humanos, através da mediação comunitária, incentiva a promoção do diálogo em variadas áreas de conhecimento e saber popular. Nesse sentido, a mediação comunitária se aproxima da educação popular, “voltada à conscientização, para que os membros da comunidade se percebam como sujeitos e cada vez mais se assumam como criadores da sua cultura, como construtores e transformadores do mundo em que vivem” (FOLEY; PASSOS, 2020, p.107). Por isso é possível afirmar que a educação popular se configura como a base da mediação comunitária, partindo do princípio que, na mediação como na educação popular,

o sujeito possui um saber prévio, adquirido em sua história de vida, sua prática social e cultural; este é o ponto de partida para a aquisição de novos conhecimentos conceituais, procedimentais e atitudinais que o processo de mediação oportuniza a partir da oportunidade de fazer emergir os saberes já existentes entre as partes envolvidas, ao mesmo tempo em que, na riqueza desse encontro, novos saberes são construídos e compartilhados.(MORAES; MORAES;MIRANDA; NASCIMENTO, 2014, p. 115)

Ora, nesse contexto os mediadores se tornam verdadeiros educadores, ao ajudar os mediados a restabelecerem a comunicação e negociar o seu conflito, mas, também, aprendem. É só lembrar do pensamento de Paulo Freire, na sua “Pedagogia da Autonomia”: “quem ensina aprende ao ensinar” (FREIRE, 2002, p.25). Por isso, em um momento do grupo focal foi indagado aos mediadores participantes sobre o que eles aprenderam enquanto mediadores. A essa pergunta,

pode-se resumir em três princípios: “ouvir”, “respeitar as diferenças” e “valorizar a comunidade”.

Uma das características mais marcantes da atuação dos mediadores do NMCFV é o interesse em ouvir as partes mediadas, não deixando que a realização do acordo seja o único motivo da realização da mediação, ou seja, a realização do acordo acaba sendo um acessório e não o principal objetivo da mediação. Sobre esse tema, vale citar a fala de Disposta na roda de conversa realizada no grupo focal, em que ela deixou claro a função de ouvir os mediados e o aprendizado da escuta através da realização da mediação:

Eu aprendi a ouvir, sabe? Ainda é um exercício para mim porque tem mediações, você vê que eu e Paz a gente sempre está junto, tem mediações que duram duas horas e meia, três horas a gente já ficou. E assim, nessas horas a gente fala três a quatro palavras, a gente escuta muito e isso pra mim era um problema. Eu ficava ansiosa. Hoje não. Eu sou capaz de ouvir, embora eu queira falar eu já consigo, eu me controlo com isso. (DISPOSTA, grupo focal, 50m21s-51m01s)

A mediadora relata sua mudança de posição devido ao exercício da mediação, ao admitir: “antes para mim era um problema. Eu ficava ansiosa”. Tornou-se mais capaz de ouvir, mesmo quando tem vontade de falar, ressaltando, com esse comentário, o autocontrole de impulsos e a mudança de posição de quem sabe e tem a ensinar para quem ainda não sabe e precisa aprender: “embora eu queira falar, eu já consigo [ouvir]”. Ora, para ouvir é preciso antes calar-se e considerar que a outra pessoa tenha algo de fundamental a ser dito, que não está, absolutamente, no conhecimento prévio da mediadora. Isso exige dela uma abertura intelectual e afetiva.

Essa abertura mostrou-se também no exercício da paciência: sua dificuldade em ouvir alongadamente, por duas horas e meia, três horas, em uma sessão de mediação já tinha sido superada, com o aprendizado da escuta. Importante ressaltar que essa escuta também é estimulada na sessão de mediação, a partir do momento em que o mediador dá a cada parte a oportunidade de falar sobre sua versão dos fatos enquanto a outra parte também deve apenas escutar.

Disposta também tinha vontade de expressar-se, mas, ao priorizar as falas das partes, aprendeu o valor da escuta atenta, que prioriza a opinião do outro. Essa fala lembra um trecho do texto “Escutatória” de Rubem Alves (2013, p. 57): “Todo mundo quer aprender a falar [...]. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória, mas acho que ninguém vai se matricular. Escutar é complicado e sutil”.

De fato, esse silêncio mencionado pela mediadora ao calar para poder ouvir não se trata de apenas permanecer em silêncio, mas de uma escuta ativa, técnica de mediação comentada no item 3.3 do presente trabalho, na qual “o mediador não só ouve mas considera atentamente as

palavras ditas e as mensagens não expressas verbalmente” (TARTUCE, 2019, p.263), de sorte a conseguir “escutar ativamente”, ou seja, “ouvir sem julgar” (SPENGLER, 2017, p.61). Tais afirmações demonstram que não basta apenas escutar o outro, é preciso mostrar ao outro que há interesse em ouvi-lo.

Essa fala de Disposta pode ser associada à fala de Persistência, mediador que, no grupo focal, afirmou: “A gente aprende a ouvir, né? E a entender, porque às vezes chega uma coisa que a gente, totalmente... Um caso que... Ela, se a pessoa quisesse, ela resolveria até por telefone. [...] Se ela quisesse ela não teria vindo pra cá, não. Mas ela veio”. Nessa fala do mediador, percebe-se que ele demonstra ter aprendido a ouvir o outro, mas também a reconhecer motivações que só encontram eco no encontro com a equipe mediadora, no Núcleo: a parte mediada até poderia resolver o problema remotamente, mas, o comparecimento voluntário ao Núcleo serve-lhe de elemento para entender a importância da escuta. “A gente aprende a ouvir, né?”. Logo, há na escuta ativa um processo que só ocorre na intervenção direta de mediadoras e mediadores, não se resumindo à resolução do conflito em si mesma.

Outra aprendizagem dos mediadores foi identificada na fala de Comunicativa: ela assegurou que a mediação lhe ensinou “a ter empatia com o outro, a respeitar as diferenças e a valorizar a comunidade. Acho que isso são aspectos que eu vou levar para sempre”. Assim, sua fala sintetiza os três princípios comuns a todas as aprendizagens de mediadoras e mediadores, no exercício de sua função.

Comunicativa destaca o respeito ao outro e repete a sentença do respeito às diferenças, que pode ser entendida não só como respeito apenas a distinções escolares, mas também culturais, sociais, políticas e ideológicas das pessoas da comunidade em que convivem. Ela demonstrou que o trabalho de mediar requer essa tolerância com as diferenças: saber conviver com diferentes tipos de pessoas demonstra um grau de cidadania ativa por parte de mediadoras e mediadores.

Outro destaque na fala da mediadora é o de aprender a valorizar a comunidade em que vive, tendo em vista que o lugar aqui mencionado é um dos bairros mais pobres da cidade de Bayeux e que passou muitos anos com um alto índice de violência. Então o fato de a mediadora afirmar que aprendeu a valorizar a comunidade demonstra a importância do Núcleo nesse caráter de inclusão para valorizar a dignidade dos mediadores residentes do bairro Mário Andreazza.

Não obstante todo o aprendizado, os mediadores citaram no grupo focal, em unanimidade, uma das maiores dificuldades como para seu trabalho no NMCFV: o voluntariado.

Não havendo remuneração do trabalho de mediação, muitos não conseguem estar à disposição do Núcleo por mais tempo, pois a maioria não tem como abrir mão da sua atividade principal para dispor-se totalmente à mediação.

E se é relevante observar a participação dos mediadores em um trabalho não remunerado financeiramente, ela aponta para a motivação associada à atividade. A doação de tempo e esforço dos mediadores que se dispõem a realizar as mediações e fazer os atendimentos implica pensar que há um ganho pela realização do trabalho voluntário, aquele do aprendizado e da mudança de paradigmas, ao passar a ouvir mais, bem como uma satisfação por dedicar-se a restaurar as relações sociais.

É possível também enxergar nessa motivação conteúdos associados aos Direitos Humanos. Na unânime fala dos participantes em relação às articulações da mediação de conflitos com os direitos humanos transparecia também que a própria mediação já é um processo de direitos humanos, não podendo disassociar um do outro.

No grupo focal, ao serem indagados se, como mediadores(as), poderiam relacionar Direitos Humanos e mediação, a resposta foi afirmativa. Comentou Comunicativa: “é, não desconecta direitos humanos e mediação. É superligado. Os princípios da mediação são voltados para os Direitos Humanos”. Ao que Animada completou: “é o ouvir, o respeitar, a empatia, todos os princípios”. Na fala de Animada, percebe-se que ela aborda os princípios da mediação como verbos e substantivo associados a uma sessão de mediação: ouvir, respeitar, ter empatia, logo depois resumindo todos os princípios.

Já na entrevista, o mediador Ocupado, ao ser indagado se havia relação entre Direitos Humanos e mediação, sua resposta levou em consideração a dignidade da pessoa humana:

A forma de que os Direitos Humanos é, entrar na mediação, ela, por si só, a mediação já é um processo de Direitos Humanos. A própria mediação porque acima de tudo está a dignidade da pessoa humana na mediação. O seu principal objetivo, eu falo assim, o principal objetivo, eu digo assim, o que é a dignidade da pessoa humana, porque tanto é que antes da mediação a gente diz olhe aqui não pode xingamento, aqui não pode agressão, você de fato dá o respeito e a dignidade daquela pessoa e acima de tudo, o que preza na mediação é a dignidade da pessoa. (OCUPADO, entrevista individual, 21/01/2021, 14m55s-16m10s)

Vale atentar aos princípios da mediação dispostos no capítulo 3 deste trabalho: nele, são apresentados, como princípios norteadores da mediação, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca do consenso, a confidencialidade e a boa-fé. Note-se que a oralidade e a informalidade da sessão de mediação garantem o direito ao outro de falar e escutar. Já a

autonomia da vontade das partes pode ser vista logo na aceitação ou não da carta convite para participar da mediação, protegendo, portanto, sua inviolabilidade e direito de escolha, princípios associados aos direitos humanos.

Por todo o exposto até aqui restou confirmada a hipótese de que a mediação comunitária é um processo de aprendizagem em Direitos Humanos para mediadores e mediadoras, haja vista que os dados coletados a partir da observação, entrevistas e grupo focal sustentaram que os participantes enxergaram conexão entre os Direitos Humanos e a Mediação Comunitária, bem como respaldaram que o aprendizado obtido através da mediação comunitária tem características comuns aos Direitos Humanos, ao promover a dignidade e a cidadania de grupos socialmente vulneráveis e dos agentes sociais que os ajudam a empoderar-se – como é o caso de mediadores comunitários.

Para ratificar esse mesmo sentido concorrem algumas similitudes de análise anterior, desenvolvida por Linhares e Zenaide (2016): os autores dessa pesquisa também evidenciaram a possibilidade de uma educação popular em direitos humanos em instituição de apoio jurídico a populações marginalizadas, com repercussão em políticas públicas

que visem apoiar o(a) cidadão(ã) comum, muitas vezes não instruído(a) formalmente, esclarecendo-o(a) sobre os seus direitos e deveres, fortalecendo assim a temática dos direitos humanos e fazendo com que essas pessoas, a partir do conhecimento acerca da lei e das políticas públicas, empoderem-se, transformando suas vidas e a das comunidades a que pertencem (LINHARES; ZENAIDE, 2016, p.139).

Com efeito, como os mesmos autores ressaltam, não só se dá uma formação jurídica popular na instituição por eles estudada (a Fundação de Defesa dos Direitos Humanos Margarida Maria Alves), como isso ocorre tendo o diálogo como diretriz pedagógica: o esclarecimento associado à compreensão cognitivo-afetiva são dois traços que, aliados ao caráter popular das camadas sociais envolvidas, mostram alguns importantes pontos de interlocução com o estudo aqui apresentado, cujas descobertas são, assim, também confirmadas pelo diálogo com a literatura acerca de experiências populares dirigidas informalmente para a educação em direitos humanos – a exemplo do artigo referido, de Linhares e Zenaide.

Tal artigo mereceu aqui destaque, não só por seus autores serem vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos da UFPB, mas, sobretudo, por apresentarem uma outra realidade paraibana, próxima àquela do Núcleo de Mediação Comunitária de Conflitos Francisco Vieira: em ambas, o cuidado com o diálogo e a construção coletiva são “um enorme diferencial” que “busca empoderar tais indivíduos para que possam resolver os seus problemas e os das

comunidades em que vivem” (LINHARES; ZENAIDE, 2016, p.154).

Desta feita, dá-se uma educação em direitos humanos, informalmente implicada em casos de mediação promovidos pelo NMCFV, envolvendo não só mediados(as), mas, como nesta pesquisa, mediadores(as): por meio das aprendizagens que estes(as) agentes sociais vivem no exercício de sua função, princípios de direitos humanos, como dignidade da pessoa humana, cidadania e pacificação social, são promovidos através de práticas mediadoras dentro da comunidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediar é romper um paradigma. É aproximar pessoas através do diálogo. É resolver um conflito através da força das palavras. Realizar a mediação de conflitos dentro de uma comunidade é mais do que apenas mediar um conflito, se tornando uma verdadeira estratégia de prevenção de violência.

O presente trabalho teve como objetivo analisar a educação em direitos humanos informalmente implicada em casos de mediação promovidos pelo NMCFV, localizado na cidade de Bayeux/PB, da perspectiva de quem exerce a tarefa mediadora.

A instalação do Núcleo na comunidade desde 2017 e as mediações realizadas vêm beneficiando toda a comunidade, eis que o Núcleo não só exerce a função mediadora, mas também contribui com a organização e o desenvolvimento social, pois se encarrega também de ser um agente colaborador e levar as demandas da comunidade ao Poder Público. O Núcleo foi inaugurado com a intenção de atuar na mediação de conflitos entre pessoas da comunidade; no entanto, a população do bairro passou a vê-lo também como uma referência para informação e orientação sobre serviços públicos, programas e benefícios sociais

Destacou-se aqui a visão do mediador como instrumento de pacificação social e cumpriu-se com os objetivos específicos, eis que foi apresentada a mediação comunitária como estratégia de resolução de conflitos, dando ênfase na figura do(a) mediador(a); Discutiu-se por todo o trabalho a mediação comunitária como uma prática educacional informada, bem como foi caracterizada a mediação comunitária como uma forma de educação em direitos humanos, nos valores e princípios que lhe são associados e, por fim, foram discutidos os elementos associados a aprendizagens em Direitos Humanos pelos mediadores(as) do Núcleo de Mediação Francisco Vieira em Bayeux-PB, nos processos de mediação realizadas naquele Núcleo.

Com a pandemia de Covid-19 o desenho da pesquisa foi reconfigurado e, devido a não realização de mediações no Núcleo não mais foi possível observar as mediações e as aprendizagens advindas da realização destas para com os mediados e assim, decidiu-se estudar apenas as aprendizagens dos mediadores.

Tratou-se de uma pesquisa extensa do ponto de vista do estudo de caso, mas um dos problemas ressaltados foi o estudo de apenas um núcleo de mediação, haja vista esse ser o único núcleo de mediação comunitária da Paraíba. Mesmo tendo ciência da existência de outros núcleos de mediação comunitária espalhados pelo país, como o Núcleos de mediação comunitária

localizados em Fortaleza e Recife que foram pioneiros nessa iniciativa, não foi dada a oportunidade de conhecer e estudar esses núcleos, devido a quantidade de material obtido na coleta de dados no locus desta pesquisa. Outra dificuldade a ser ressaltada é o fato de que nem todos os mediadores participaram de todas as etapas da pesquisa, como a entrevista que foi realizada com quatro mediadores e o grupo focal realizado com cinco mediadores e é sabido que esse fato pesa contra a capacidade de estender os resultados para outros núcleos de mediação.

O trabalho foi organizado em seis capítulos, partindo da introdução que, de forma geral, abordou o tema e, logo após, a pesquisadora achou prudente trazer a metodologia logo no segundo capítulo a fim de apresentar o Núcleo de Mediação de Conflitos Francisco Vieira, locus da pesquisa bem como o método de coleta e observação de dados a fim de esclarecer ao leitor a forma que foi realizado todo o estudo.

Logo após apresentar o Núcleo e os métodos da pesquisa, tratou-se da mediação de conflitos propriamente dita no capítulo terceiro estudando o conceito, os princípios, a história, o surgimento e o contexto da mediação do Brasil, a importância do mediador que, após a mudança do desenho da pesquisa passou a ser protagonista principal nessa dissertação e a humanização do processo de mediação.

Após partir do tema principal que é a mediação de conflitos, passou-se a estudar um dos ramos da mediação que é a mediação que ocorre dentro da comunidade abordando os princípios de direitos humanos. Assim, no capítulo quatro estudou-se a mediação comunitária e sua relação com os Direitos humanos, em especial com os princípios de direitos humanos encontrados na mediação comunitária quais sejam, a dignidade da pessoa humana, democracia, cidadania e a pacificação social.

No capítulo cinco percebeu-se a importância do tema para a educação em direitos humanos tendo em vista que a mediação comunitária é um método informal de aprendizagem em direitos humanos. Nesse capítulo também foi trazido o enfoque político da mediação comunitária eis que essa se torna peça chave dentro da comunidade vez que age como uma ponte entre a comunidade e o poder público.

Por fim, o capítulo seis demonstrou os resultados obtidos com a coleta de dados onde foi constatado sobretudo a força das mulheres na construção da cidadania e democracia do bairro. O bairro do Mário Andreazza cresceu em torno de muitas lutas da população que precisou realizar manifestações para obter seus direitos básicos de água, energia e saneamento. A chegada de um

núcleo de mediação comunitária em um bairro considerado um dos mais violentos de Bayeux trouxe não só a possibilidade de resolução de demandas que poderiam ser levadas ao judiciário, mas também a possibilidade de pacificação social e dignidade à uma comunidade que sempre foi carente de direitos e carente de conhecimento de seus próprios direitos. Percebeu-se no diálogo com os mediadores que faltava àquela comunidade o empoderamento para ir em busca de seus direitos, e que, assim como parte dos moradores foi em busca de seus direitos básicos de cidadão através de manifestações, uma grande parte da comunidade desconhecia por completo os seus direitos.

Através das entrevistas, de questionário, das observações *in loco* e da realização do grupo focal com os mediadores foi percebido que o exercício de mediador comunitário não era apenas uma função que visava dissolver conflitos, foi algo que passou a ser incorporado na personalidade dos mediadores ao afirmarem que a mediação fez com que eles passassem a ouvir mais, compreender os problemas da comunidade e levar esse conhecimento obtido para o seu dia a dia.

É unânime o entendimento dos que foram ouvidos na pesquisa sobre os benefícios da mediação, e as principais vantagens frequentemente citadas eram: a oportunidade do diálogo, a promoção da pacificação social, o reconhecimento de direitos, a restauração da dignidade, ou seja, percebeu-se que todas as vantagens citadas dizem respeito a princípios diretamente ligados aos Direitos Humanos.

A pesquisadora teve a oportunidade de conhecer também pessoas importantes da comunidade como a pessoa homenageada com o nome do núcleo, o senhor Francisco Vieira que com a lucidez de seus 86 anos demonstrou grande respeito às lutas e conquistas do bairro Mário Andreazza, bairro que ele ajudou a construir vez que é exemplo de líder comunitário para os moradores. Da mesma forma foi possível conhecer o diretor da Rede Comunitária do Mário Andreazza, inclusive foi através das reuniões da rede comunitária que esta pesquisadora como integrante da Comissão de Direitos Humanos tomou conhecimento do Núcleo.

Esse estudo corrobora a necessidade de criação de novos núcleos de mediação nas comunidades, inclusive esse é um apelo de moradores dos outros bairros de Bayeux, que indagam por qual motivo só o Mário Andreazza conta com um Núcleo de mediação comunitária. O fato de não haver outros núcleos de mediação comunitária na Paraíba que servissem de comparação ao Núcleo aqui estudado fez com que ficasse inviável fazer um comparativo entre o funcionamento,

gestão e modo de atuação de outros núcleos, como elemento para entender melhor as aprendizagens de mediadoras e mediadores.

Outro desdobramento constatado na presente pesquisa diz respeito à formação dos mediadores. Não houve acesso da pesquisadora sobre o tipo de formação realizada nem o conteúdo ministrado na formação dos mediadores, gerando dúvidas quanto ao conflito constatado por alguns mediadores entre a teoria e a prática da mediação comunitária. Se a formação é fator indispensável para a qualidade de mediação, caberá um estudo sobre essa dimensão da atuação desse(a) agente de intervenção social.

Nesse sentido, a partir de um aspecto dos dados que foi evidenciado na entrevista de Disposta, cabe também uma crítica à formação de mediadores, tendo em vista que foi vislumbrada uma certa descrença inicial quanto à capacidade de a mediação alcançar maiores resultados, dúvida essa que foi sanada a partir de quando elas e eles observaram efeitos positivos e significativos da mediação, capaz de promover mudanças de perspectiva entre as partes envolvidas no conflito.

O fato de não ser possível estudar a mediação pela perspectiva dos mediados e mediadas, como era a ideia inicial da pesquisa, fez com que a análise da aprendizagem em direitos humanos através de todo o processo de mediação ficasse parcialmente prejudicada: sem mediados, não se pôde identificar diretamente aprendizagens desses sujeitos, tão decisivos para a atividade. Assim sendo, fica aberta a possibilidade de novas investigações para a exploração desse tema.

Na perspectiva aqui investigada constatou-se que a experiência do Núcleo de mediação comunitária em um bairro considerado violento, como o Mário Andreazza, proporcionou à população a busca pela solução de conflitos através do diálogo, ocorrendo então uma partilha de conhecimento levando a um método informal de aprendizado

Pelo que foi visto e vivido no contato com os mediadores e mediadoras, pode-se afirmar que a hipótese da mediação comunitária ser uma forma de aprendizagem em direitos humanos foi confirmada. Espera-se que esta pesquisa tenha, nesse sentido, colaborado para a reflexão sobre o contexto de lutas comunitárias e dispositivos coletivos, o diálogo como dissolução de conflitos e o exercício de cidadania e dignidade da pessoa humana, bem como da pacificação social advindos da mediação – processos esses que constituem um terreno de indispensável EDH informal.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Helena Neves. **Conceptualização da Mediação Social em Trabalho em Rede. Investigação e debate em Serviço Social**, n.17, v.2, 2008. Disponível em https://www.researchgate.net/profile/Helena-Almeida-7/publication/303610273_CONCEPTUALIZACAO_DA_MEDIACAO_SOCIAL_EM_TRABALHO_EM_REDE/links/5749f60208ae5bf2e63f1b67/CONCEPTUALIZACAO-DA-MEDIACAO-SOCIAL-EM-TRABALHO-EM-REDE.pdf Acessos em 13 nov 2021.

ALMEIDA, Rafael Alves de; JONATHAN, Eva. Dinâmica da Mediação: etapas. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de conflitos para iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: Ed. Juspodivm, 2016, p.239-254.

ALMEIDA, Renata Barbosa de.; RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. **Direito civil: famílias**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ALMEIDA, Tânia. **Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos**. São Paulo: DASH, 2014.

ALVES, Felipe Dalenogare; GOFAS, Faena Gall. O conflito e a sociedade: o resgate da autonomia de sua resolução por intermédio da mediação comunitária em contraponto à judicialização das relações sociais. **Revista de Direito da Cidade**, vol. 10, nº 4. ISSN 2317-7721 p.3012-3028.

ANDRADE, Mariana; SANTIAGO, Nestor Eduardo. Mediação como direito fundamental: entre a previsão legal e a realidade do sistema jurídico brasileiro | Mediation as a fundamental right: between legal forecast and the reality of the Brazilian legal system. **Revista Justiça do Direito**, v. 32, n. 1, p.49-73, 15 maio 2018.

ARLE, Danielle de Guimarães Germano. **Existe um Caminho Melhor**. In: Mediação Comunitária/Cássius Guimarães Chai (org.). – São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade (DGP/CNPq/UFMA), p.80-97.

ARENDDT, Hannah. **Origens do Totalitarismo – Antissemitismo, Imperialismo, Totalitarismo**. Trad. Roberto Raposo. São Paulo: Companhia das Letras, 1989.

AZEVEDO, André Gomma (org.). **Manual de Mediação Judicial** (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD). 5ª Edição (Brasília/DF:MPDFT), 2009, 380 p.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BARACHO, José Alfredo de Oliveira. **Teoria Geral da Cidadania: a plenitude da cidadania e as garantias constitucionais e processuais**. São Paulo: Saraiva, 1995.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Tradução: Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 1977.

BAUER, Martin; GASKELL, George; ALLUM, Nicholas C. Qualidade, quantidade e interesses do conhecimento. Evitando confusões. In BAUER, Martin; GASKELL, George (Eds.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Um manual prático. 2ª ed. Trad. Pedrinho Guareschi. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002, p.17-36.

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

BAYEUX (PARAÍBA). In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2021. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Bayeux_\(Para%C3%ADba\)&oldid=60221838](https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Bayeux_(Para%C3%ADba)&oldid=60221838)>. Acesso em: 12 mai. 2021.

BENEVIDES, Maria Victoria. Direitos humanos: desafios para o século XXI. In: SILVEIRA, Rosa Maria Godoy et al. (Org.). **Educação em direitos humanos: fundamentos teórico-metodológicos**. João Pessoa: Editora Universitária, 2007.

BENEVIDES, Maria Victoria. Educação em Direitos Humanos: de que se trata? In BRASIL. Secretaria Especial dos Direitos Humanos. MEC. **Programa Ética e Cidadania**. Brasília: SEDH/MEC, 2004. Disponível em http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Etica/9_benevides.pdf Acesso em 26 out 2021.

BENTES, Hilda Helena Soares; MONNERAT, Diego Machado. O ofício do mediador na perspectiva controversial: a arte de construir a autonomia e o sujeito de direito. **Revista Internacional de Direitos Humanos**, Bauru, v. 5, n. 1, p.149-166, jan./jun., 2017.

BRAGA NETO, Adolfo. **Alguns aspectos relevantes sobre a mediação de conflitos** In: Grinover, Ada Pellegrini (coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo: Revolução Na Prestação Jurisdicional: Guia Prático para a Instalação do Setor de Conciliação e Mediação**, São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. Câmara de Deputados. Projeto de Lei nº 4827/1998. Institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos. Brasília: **Diário da Câmara de Deputados**, 3/12/1988, p.28075-28076. Disponível em: <http://imagem.camara.gov.br/Imagem/d/pdf/DCD03DEZ1998.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n. 191-A, p.1, 5 out. 1988. Legislação Informatizada – Constituição de 1988 – Publicação Original. Disponível em: [w2.camara.leg.br/legin/fed/consti/1988/constituicao-1988-5-outubro-1988-322142-publicacaooriginal-1-pl.html](http://www2.camara.leg.br/legin/fed/consti/1988/constituicao-1988-5-outubro-1988-322142-publicacaooriginal-1-pl.html). Acesso em: 17 jan. 2021.

BRASIL. Decreto nº 1.572, de 28 de julho de 1995. Regulamenta a mediação na negociação coletiva de natureza trabalhista e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 28 de julho de 1995. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1995/d1572.htm. Acesso em 17 jan 2021.

BRASIL. Lei n. 13140 de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 de junho de 2015, Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em 11.nov.2020.

BRASIL. **Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos**. Ministério dos Direitos Humanos. Brasília, 2018. Disponível em <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/educacao-em-direitos-humanos/DIAGRMAOPNEDH.pdf>. Acesso em 12 jan 2021.

CALADO, Alder Júlio Ferreira. A força revolucionária dos gestos e iniciativas moleculares. **Consciencia.net**. Publicado em 31 de dezembro de 2018. Acesso em 02jun2020. Disponível em: <https://consciencia.net/a-forca-revolucionaria-dos-gestos-e-iniciativasmoleculares/>.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **O novo processo civil brasileiro**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

CANDAU, Vera Maria. Educação em Direitos Humanos: Desafios atuais. In: SILVEIRA, Rosa Maria Godoy et al. **Educação em Direitos Humanos: Fundamentos teóricos-metodológicos**. Editora Universitaria, 2007. P. 399-412.

CANDAU, Vera Maria; SCAVINO, Suzana Beatriz. Educação em Direitos Humanos e Formação de educadores. **Educação (Porto Alegre, impresso)**, v. 36, n. 1. p. 59-66, jan./abr. 2013.

CARCARÁ, Thiago Anastácio; MAIA, Clarissa Fonseca Maia. Democracia Democracia e conflitos de ódio: busca pela convivência pacífica através da mediação comunitária. **Scientia Iuris**, Londrina, v. 21, n. 3, p.225-247, nov. 2017. DOI: 10.5433/2178-8189.2017v21n3p225. ISSN: 2178-8189.

CARDOSO, Christiana Beyrodt. **A importância da pre mediação e da autonomia da vontade das partes na mediação**. Mediando por ai. 2018. Disponível em <https://antigobr.icfml.org/2018/09/03/https-www-mediandoporai-com-single-post-2018-08-31-a-import%C3%A2ncia-da-pr%C3%A9-media%C3%A7%C3%A3o-e-da-autonomia-da-vontade-das-partes-na-media%C3%A7%C3%A3o/>. Acesso em 10 jan 2021.

CASSAR, Vólia Bomfim. **Direito do Trabalho**. 5. ed. Niterói: Impetus, 2011.

CENI, Caroline Isabela Capelesso. MARTINS, Janete Rosa. Mediação em Luis Alberto Warat: Humanização dos Conflitos no Estado Democrático de Direito. **Scientia Iuris**, Londrina, v.23, n.3, p.146-161, nov. 2019. DOI: 10.5433/2178-8189.2019v23n3p146. ISSN: 2178-8189.

CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano; SALES, Lília Maia de Moraes. Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. **Revista Sequência**, n. 69, dez. 2014, Florianópolis.

CICOUREL, A. Teoria e método em pesquisa de campo. In: GUIMARÃES, A.Z.(org.). **Desvendando máscaras sociais**. 3ª ed. RJ: Francisco Alves, 1990.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. CNJ. **Resolução Nº 125 de 29/11/2010**. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156> Acesso em 25 nov 2020.

CONSELHO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM. CONIMA. Disponível Em < <https://conima.org.br/mediacao/codigo-de-etica-para-mediadores>> Acesso em 25 nov 2020.

CORDEIRO, António Manuel da Rocha e Menezes. **Da boa fé no Direito Civil**. Coimbra: Almedina, 1984, v.1, p.44.

CORREIA, Ana Carolina. O desafio da Educação em Direitos Humanos na Aprendizagem Organizacional. **Revista das Faculdades Integradas Viana Junior**. Juiz de Fora. Vol. 3, n. 1, p.138-150, jan/jun 2012.

COSTA, Nilton Cesar Antunes da; SANTOS, Rebeca Barbosa dos. A transação de direitos indisponíveis na mediação. **Revista Direito UFMS**, Campo Grande, MS, vol. 5, n. 1, p.208-232, jan/jun 2019.

CRUZ, Adriana *et al.* A experiência dos núcleos de mediação de conflitos comunitário e escolar no bairro Mário Andreazza de Bayeux-PB. In: SANTOS, Patrícia F. C. (Org.). **Comunidades em movimento no enfrentamento a violência: experiências vivenciadas nas cidades de Bayeux (PB) e Recife (PE)**. João Pessoa-PB: Moura Ramos, 2021. p. 115-158.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A Fazenda Pública em Juízo**. 13ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 2016.

DANIELS, Harry. Mediation: an expansion of the socio-cultural gaze. **History of the Human Sciences**, v. 28, n. 2, 2015.

DIAS, Maria das Graças dos Santos; JUNIOR CHAVE, Airto. MEDIAÇÃO: Uma Terceira De Caráter Político-Pedagógico. **Novos Estudos Jurídicos**, 14(2), 126-146. doi:<https://doi.org/10.14210/nej.v14n2.p126-146>, 2009

DIAS, Maria Berenice. **Manual de Direito das famílias** – 11. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

DI MASI, Anna Maria; CASSIANO, Julio Cezar de Arantes; CORDEIRO, Renata de Assis. **Mediação Comunitária À Luz Do Principio Da Dignidade Da Pessoa Humana**. In: Mediação Comunitária/Cássius Guimarães Chai (org.). – São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade (DGP/CNPq/UFMA), 2014. p.126-144.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Execução Civil** – 5ª Edição – São Paulo, Malheiros, 1997.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**, v. 1, 7.ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: teoria geral das obrigações**. 26e. V.4. São Paulo: Saraiva, 2011.

DUARTE, Fernanda. A construção da verdade no processo civil. **Revista de Ciências Sociais - UGF**. Rio de Janeiro, n. 14, 2008, pp.131-148

ENAM. **Escola Nacional de Mediação e Conciliação**. Disponível em <http://moodle.cead.unb.br/enam/>. Acesso em 26 jan 2021.

ETIMOLOGIA DO CONCEITO. **Etimologia de Conflito**. Disponível em: <https://etimologia.com.br/conflito/>. Acesso em: 11 nov 2020.

FAGET, Jacques. As vidas divididas da mediação. **Meritum**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p.229-247, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/meritum/article/view/1602/1003>. Acesso em: 20 jan 2021.

FERREIRA, Aluisio 1997 apud GOMES, R. A. L. **A Comunicação Como Direito Humano: Um Conceito em Construção**. Tese (Pós-Graduação em Comunicação) – Centro de Artes e Comunicação – Universidade Federal de Pernambuco. Recife. 2007.

FOLEY, Glaucia; PASSOS, Celia. **Guia de Formação em Mediação Comunitária**. 2 ed. Madrid: Editora Programa Eurosocial, 2020

FOLEY, Gláucia Falsarella. A Justiça Comunitária para Emancipação. In: SPENGLER, Fabiana Márion; LUCAS, Doglas César (org.). **Justiça Restaurativa e Mediação: Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos Sociais**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

FOLLETT, Mary Parker. **Mary Parker Follett: profeta do gerenciamento**. Tradução de Eliana Hiocheti e Maria Luiza de Abreu Lima. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

FONSECA, Homero. **Pernambucânia**. O que há nos nomes de nossas cidades. 4ª ed. Recife: Companhia Editora de Pernambuco-CEPE, 2018.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou Comunicação?** Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1983.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 13. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983a.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**. Saberes necessários à prática educativa. 24ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

FREITAS, Thelma. **A autonomia da vontade das partes e o acordo produzido na mediação**. Disponível em <https://blog.sajadv.com.br/a-autonomia-da-vontade-das-partes-e-o-acordo-produzido-na-mediacao/>. Acesso em 04 fev 2021.

GABBAY, Daniela Monteiro; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Meios alternativos de**

solução de conflitos. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013.

GALLI, Ernesto Ferreira.; BRAGA, Fabiana Marini. O Diálogo Transformador A Partir Da Pedagogia Da Esperança De Paulo Freire. **Inter-Ação**, Goiânia, v. 42, n. 1, p.51-68, jan./abr. 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5216/ia.v42i1.44030> Acesso em 29 mar 21.

GALTUNG, Johan. Violence, Peace, and Peace Research. **Journal of Peace Research**, v. 6, n. 3 (1969), p.167-191.

GASKELL, George; BAUER, Martin. Para além de uma prestação de contas pública: além da amostra, da fidedignidade e da validade. In BAUER, Martin; GASKELL, George (Eds.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som.** Um manual prático. 2ª ed. Trad. Pedrinho Guareschi. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002, p.470-490.

GIMENEZ, Chalise Paula Colet (Org.). **Conflito, alteridade e direitos humanos.** 1 ed. Curitiba: Multideia, 2017.

GIMENEZ, Chalise Paula Colet; SPENGLER, Fabiana Márion. **O mediador na resolução 125/2010 do CNJ:** Um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas. Águas de São Pedro: Livronovo, 2016.

GHISLENI, Ana Carolina; SPENGLER, Fabiana. **Mediação de Conflitos a partir do direito fraterno** [recurso eletrônico]. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2011.

GOMES, Luciane Mara Correa; RANGEL, Tawa Lima Verdan. Instrumentos de administração de conflitos e de promoção da cidadania ativa na ordem jurídica constitucional brasileira. **Revista Derecho y Cambio Social.** Lima, Peru. Vol. 51, jan 2018, p.1-23.

GOULART, Juliana Ribeiro. **A concretização do acesso à justiça:** a mediação judicial e o reconhecimento do ofício do mediador judicial no Brasil. Dissertação (Mestrado em Direito). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2018

GUARESCHI, Pedrinho. A. Pressupostos epistemológicos implícitos no conceito de Liberação. In: GUZZO, Raquel de Souza Lobo; JUNIOR, Fernando Lacerda (org.). **Psicologia Social para a América Latina:** o resgate da Psicologia da Libertação. Campinas: Editora Alínea, 2009.

GÜNTHER, H. **Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa:** Esta É a Questão? Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 22, n. 2, p.201-210, mai/jun 2006.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA. Cidade Bayeux. Disponível em <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pb/bayeux.html>. Acesso em 12 maio 2021

IMBRONITO, Maria Isabel. Considerações sobre bairro e a vizinhança a partir do filme Smoke. **Urbe – Revista Brasileira de Gestão Urbana (Brazilian Journal of Urban Management)**, 2017 jan/abr, 9 (1), 35-51.

LIMA, Abraão de Silva. **O processo de ocupação e as questões sociais no Bairro do Mário**

Andreazza em Bayeux-PB. Monografia (Graduação) - UFPB/CCEN. - João Pessoa, 2014. 46f

LIRA, Daniella; NETO, Moises Siqueira; PEREGRINO, Umbelino. **Referências Culturais-Bayeux/Paraíba:** Fazenda Santa Paula, Bairro Mário Andreazza e Bairro Comercial Norte. IPHAN-PB, 2018. 68p; 24 x 18cm

LYRA, Rubens Pinto. Formato e Papel dos Conselhos e Ouvidorias na área de Segurança e Justiça. **Revista TOMO**, São Cristóvão/SE, NPPCS/UFS, nº VII, 153-181,10/2003.

LUCKESI, Cipriano Carlos. **Filosofia da educação.** São Paulo: Cortez, 1990.

MARCONI, Marina de Andreade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 7ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MÁRIO ANDREAZZA (BAYEUX). In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2019. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=M%C3%A1rio_Andreazza_\(Bayeux\)&oldid=55072413](https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=M%C3%A1rio_Andreazza_(Bayeux)&oldid=55072413)>. Acesso em: 1 nov. 2021.

MARQUES, Luciana Pacheco; ROMUALDO, Anderson dos Santos. PAULO FREIRE E A EDUCAÇÃO INCLUSIVA. Disponível em http://www.acervo.paulofreire.org/bitstream/handle/7891/3512/FPF_PTPF_01_0435.pdf?sequencia=1&isAllowed=y. Acesso em 11 nov 21

MARSHALL, Chris; BOYACK, Jim; BOWEN, Helen. Como a Justiça Restaurativa Assegura a Boa Prática: Uma Abordagem Baseada em Valores. In: Bastos, Márcio Thomaz; Lopes, Carlos e Renault, Sérgio Rabello Tamm (Orgs.). Justiça Restaurativa: Coletânea de Artigos. Brasília: MJ e PNUD, 2005. Disponível em: www.justica21.org.br/interno.php?ativo=BIBLIOTECA. Acesso em 8 fev 21

MARTINS, Francisco Peçanha. **A crise no Poder Judiciário Causas e Soluções.** Disponível em <https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitucional/index.php/Dou10anos/article/view/3449/3573> Acesso em 06 mar 2021.

MARTINS, Janete Rosa. Os Conflitos Sociais E Mediação Na Modernidade: E A Compreensão Dos Atores Sociais Envolvidos: doi.org/10.29327/217514.6.12-2. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 6, n. 12, p. 19, 2020. Disponível em: <https://www.periodicorease.pro.br/rease/article/view/305>. Acesso em: 15 nov. 2021.

MELEU, Marcelino da Silva **Jurisdição comunitária:** a interface sistêmica entre O Estado e sociedade para gestão de conflitos e a efetivação do acesso a justiça na policontextualidade. 2014. 363f. Tese (Doutorado em Direito) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo, 2014.

MELO NETO, José Francisco. Educação Popular em Direitos Humanos. In: SILVERA, Rosa Maria Godoy et al. (org) **Educação em Direitos Humanos:** fundamentos teórico-metodológicos. João Pessoa: Editora Universitária, 2007, p.429-440.

MENDONÇA, Angela Hara Buonomo. A reinvenção da tradição do uso da mediação. **Revista de Arbitragem e mediação**, ano 1, n. 3, São Paulo, RT, set-dez. 2004.

MENDONÇA, Rafael. **Transmodernidade e solução de conflitos**. São Paulo: Letra d'água, 2006.

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da língua portuguesa**. Disponível em <http://michaelis.uol.com.br/busca?id=d8w4>. Acesso em 8 fev 21.

MINAYO, Maria Cecília de Sousa. Trabalho de campo: contexto de observação, interação e descoberta. In: DESLANDES, Sueli Ferreira.; MINAYO, Maria Cecília de Sousa (org). **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis RJ: Vozes, p.61-77, 2002.

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

MORAIS, J. L. B.; SPENGLER, F. M. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

MOREIRA, Rafaela Selem. Mediação de conflitos: limites e possibilidades no contexto de uma favela carioca. **Direito, Estado e Sociedade**, n.30, p 212 a 229 - jan/jun 2007

MOREIRA, Sandra Mara Vale. **Mediação e Democracia: uma abordagem contemporânea da resolução de conflito**. Mestrado (Dissertação). Universidade de Fortaleza. Fundação Edson Queiroz: Fortaleza, 2007.

MOTA, Helena de Assis. Democracia e educação em direitos humanos no Brasil: resistência e possibilidades da defesa da plataforma humanista no cenário político nacional e mundial. **Filosofia e Educação**, Campinas, SP, v. 12, n. 2, 2020. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rfe/article/view/8661056>. Acesso em: 26 mar. 2021.

MULLER, Jean-Marie. **O princípio da não-violência: uma trajetória filosófica**. Tradução de Inês Polegato. São Paulo: Palas Athena, 2007.

NASCIMENTO, Vanessa do Carmo. Mediação comunitária como meio de efetivação da democracia participativa. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XIII, n. 83, dez. 2010. Disponível em: [https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/mediacao-comunitaria-como-eio-de-efetivacao-da-democracia-participativa/#:~:text=%E2%80%9CA%20media%C3%A7%C3%A3o%20comunit%C3%A1ria%20%C3%A9%20democr%C3%A1tica,problemas%E2%80%9D%20\(2007%2C%20p](https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/mediacao-comunitaria-como-eio-de-efetivacao-da-democracia-participativa/#:~:text=%E2%80%9CA%20media%C3%A7%C3%A3o%20comunit%C3%A1ria%20%C3%A9%20democr%C3%A1tica,problemas%E2%80%9D%20(2007%2C%20p). Acesso em 02 mar. 2021.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; SILVA, Nathane Fernandes da. **A mediação como instrumento de efetivação dos direitos humanos e de promoção da cidadania**. Disponível em <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=92262bf907af914b> Acesso em 28 fev 21.

PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **Os desafios para**

a integração entre o sistema jurisdicional e a mediação a partir do novo código de processo civil. Quais as perspectivas para a justiça brasileira? Rio de Janeiro: Forense, 2015.

PASSOS, José Joaquim Calmon de. **Comentários ao Código de Processo Civil.** São Paulo: Forense, 2004.

PELLEGRINI, Carolina Portella. O mediador como meio materializador do exercício de cidadania e de humanização do processo. In: LACERDA, Gustavo Biscaia (org). **As políticas públicas frente a transformação da sociedade** [recurso eletrônico]. Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019, p.403-434.

PEREIRA JÚNIOR, Antonio Jorge. **Direitos da criança e do adolescente em face da TV.** São Paulo: Saraiva, 2011.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Confidenciabilidade. A nova lei de mediação brasileira: comentários ao Projeto de Lei n. 7.169/14. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, ano 8, v. esp., ed. Eletrônica, Rio de Janeiro, UERJ, 2014.

RODRIGUES, Silvio. **Direito Civil.** Vol 1. Parte Geral. 32 ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

ROCHA, Juliana Toledo Araujo; PORTO, Vanessa de Araujo. Mediação de Conflitos: Experiência na perspectiva de uma atividade de extensão universitária. In SALLES, Sergio de Souza; BENTES, Hilda Helena Soares (Orgs.) **Direitos Humanos e Mediação – Experiências e Perspectivas.** Letra Capital: Rio de Janeiro, 2013, p.203-214.

ROSSO, Adriane; ROMANINI, Moises. Empoderamento individual, empoderamento comunitário e conscientização: um ensaio teórico. **Psicologia e Saber Social**, n.3, v.1, p.83-95, 2014.

SADER, Emir. Contexto histórico e educação em direitos humanos no Brasil: da ditadura à atualidade. In: SILVERA, Rosa Maria Godoy et al. (org) **Educação em Direitos Humanos: fundamentos teórico-metodológicos.** João Pessoa: Editora Universitária, 2007, p.75-83.

SALEM, Richard. Empathic listening. BURGESS, Guy; BURGESS, Heidi (Ed.). **Beyond intractability.** Boulder: Conflict Information Consortium; University of Colorado, July 2003. Disponível em: <https://www.beyondintractability.org/essay/empathic-listening>. Acesso em: 4 mar 2021.

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

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Mediação de conflitos: família, escola e comunidade.** Santa Catarina: Conceito Editores, 2007.

SALES, Lilia Maia de Moraes; LIMA, Martônio Mont'Alverne Barreto; ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. **A mediação como meio democrático de acesso à justiça, inclusão e pacificação social** - a experiência do projeto casa de mediação comunitária da parangaba. In: XVII Congresso Nacional do CONPEDI, 2008, Brasília. **Anais.** Disponível em: http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/brasil/07_182.pdf. Acesso em

11 fev 2021.

SALES, Lilia Maia de Moraes; FERREIRA, Plauto Roberto Lima Ferreira; NUNES, Andrine Oliveira. Segurança Pública, Mediação De Conflitos e Polícia Comunitária: uma interface. **Novos Estudos Jurídicos**, vol. 14, n. 3, p 62-83, 3º Quadrimestre, 2009

SALES, Lilia Maia de Moraes; ALENCAR, Emanuela Cardoso O. de; FEITOSA, Gustavo Raposo. Mediação de Conflitos Sociais, Polícia Comunitária e Segurança Pública. *Revista Sequência*, nº 58, p. 281-296, jul. 2009. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br>. Acesso em 24 out. 2020.

SALLES, Carlos Alberto de. A indisponibilidade e a solução consensual de controvérsias. In: PASTORE, Ana Claudia Ferreira. **Justiça Federal: inovações nos mecanismos consensuais de solução de conflitos**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2014.

SANTOS, Boaventura de Souza (Org.). **Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

SANTOS, Karine da Silva et al. O uso de triangulação múltipla como estratégia de validação em um estudo qualitativo. **Ciência saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v.25, n.2, p.655-664, Feb. 2020. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232020000200655&lng=en&nrm=iso. Acesso em 04 Abr. 2021.

SANTOS, Luiz Eduardo Neves dos. Toponímia, Poder E Identidade: Uma Abordagem Acerca Dos Logradouros Centrais Em São Luís, Maranhão. **Revista Geo UERJ**, Rio de Janeiro, n. 28, p. 171-195, 2016. DOI: 10.12957/geouerj.2016.18873. Disponível em <file:///D:/Backup/Downloads/18873-74444-2-PB.pdf>. Acesso em 06 Abr 2021

SARLET, Ingo Wolfgang, **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na constituição federal de 1988**. 8ª ed. rev. atual, e ampl. Porto alegre: Livraria do Advogado, 2010.

SEARA, Izabel Christine. **Fonética e fonologia do português brasileiro: 2º período** / Izabel Christine Seara, Vanessa Gonzaga Nunes, Cristiane Lazzarotto-Volcão – Florianópolis: LLV/CCE/UFSC, 2011.

SENGER, Ilse. A mediação e a busca da resolução dos conflitos com base na ética da amizade: o respeito e a consideração do outro como fator determinante na solução de conflitos. In: SPENGLER, Fabiana Márion; ZASSO, Isabele; SCHORR, Janaina Soares (org.). **A justiça Brasileira em debate: desafios da mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel mondo, 2015, p.44-61.

SILVA, Abraão de Lima. **O processo de ocupação e as questões sociais no Bairro do Mário Andreazza em Bayeux-PB**. Monografia (Graduacao em Geografia). UFPB. João Pessoa, p. 47, 2014.

SILVA, Aida Maria Monteiro.; TAVARES, Celma. Educação em direitos humanos no Brasil: contexto, processo de desenvolvimento, conquistas e limites. **Educação**. Porto Alegre, v. 36, n. 1, p. 50-58, jan/abr 2013.

SILVA, Arkeley Xênia Souza; FORTES, Lore. Mediação e Teoria da Ação Comunicativa Habermasiana: A Possibilidade De Um Processo Dialógico. In: **Resolução de conflitos na perspectiva da humanização** (Vol. I) / Organizadores: Marcos Ehrhardt Júnior; Eduardo J. de C. Soares – João Pessoa: IDCC, 2018. p. 12-21.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. Atlas, 06/2013
TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 5e. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.

SILVA, Crisitóvão T. R.; MENEZES, Antonio B. N. T. Educação em direitos humanos na América Latina: fundamentos para uma prática educativa democrática. **Revista Interdisciplinar de Direitos Humanos**, Bauru, v. 9, n. 1, p. 231–254, 2021. DOI: 10.5016/ridh.v9i1.50. Disponível em: <https://www2.faac.unesp.br/ridh3/index.php/ridh/article/view/50>. Acesso em: 13 nov. 2021.

SOUZA, Artur César de. A parcialidade positiva do juiz (justiça parcial) como critério de realização no processo jurisdicional das promessas do constitucionalismo social. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 96, n. 857, p.29-53, março de 2007.

SOUZA, Luciane Moessa de. **Meios consensuais de solução de conflitos envolvendo entes públicos e a mediação de conflitos coletivos**. 2010. Tese (Doutorado em Direito) – Departamento de Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível em: abr. 2020. <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/94327/292011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 13fev 2021

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

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

SPENGLER, Fabiana Márion. A mediação comunitária como política pública em prol da cidadania. In: BEDIN, Gilmar Antonio (Org.). **Cidadania, direitos humanos e equidade**. Ijuí: Unijuí, 2012b, p.377-404.

SUTER, José Ricardo; CACHAPUZ, Rozane da Rosa. A mediação como instrumento fortalecedor do acesso à justiça e da democracia na resolução de conflitos familiares. **Scientia Iuris**, Londrina, v. 21, n. 2, p.237-261, jul. 2017.

TAKAHASHI, Bruno et al. **Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019. 179 p.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 5e. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2019.

TAVARES, Celma. Educar em direitos humanos, o desafio da formação dos educadores numa perspectiva interdisciplinar. In: SILVEIRA, Rosa Maria Godoy (Org.). **Educação em Direitos**

Humanos: Fundamentos teórico-metodológicos. João Pessoa: Editora Universitária, 2007, p.487-503.

TAVARES, Felipe Paes Lopes. Os conceitos de paz e violência cultural: Contribuições e limites da obra de Johan Galtung para a análise de conflitos violentos. **Athenea Digital**, 13(2), p. 169-177. 2013. Disponível em <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/Tavare> Acesso em 11 fev 2021.

TELES, Maria Amélia de Almeida. Promotoras Legais Populares. Direitos: um projeto com classe, raça e gênero. **Mandrágora**, v.13, n.13, 2007, p.125-134. Disponível em <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/MA/article/view/5561/4547> Acesso em 31 mar 2021.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo da Silva. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2009.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas. São Paulo. Ed. Método. 2008.

VIEIRA, Judith Costa. Direito consuetudinário: distinções e implicações no campo jurídico. In: XV Congresso Nacional do CONPEDI, 2006, MANAUS. **Anais do XV Congresso do CONPEDI**. SAO PAULO: CONPEDI, 2006. v. I. p. 1-14. Disponível em http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/manaus/estado_dir_povos_judith_costa_vieira.pdf Acesso em 31 de março de 2021.

WALTRICH, Dhieimy Quelem. A Mediação comunitária como instrumento democratizador da justiça. In: SPLENGER, Fabiana Márion; SPENGLER NETO, Theobaldo (org.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012, p.80-95.

WALTRICH, Dhieimy Quelem; SPENGLER, Fabiana Márion. Reflexões acerca da mediação comunitária como estratégia prática de cidadania participativa. **Revista de Estudos Jurídicos UNESP**, a.17, n.25, 2013.

WARAT, Luis Alberto (Org.). **Em nome do acordo: A mediação no Direito**, Florianópolis: Almed, 1998.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. v. III. Coords: Orides Mezzaroba, Arno Dal Ri Júnior, Aires José Rover, Cláudia Servilha Monteiro. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WARAT, Luis Alberto. **A rua grita Dionísio!** Direitos humanos da alteridade, surrealismo e cartografia. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

WILHEIM, Jorge. **Projeto São Paulo:** Propostas para a Melhoria da Vida Urbana. RJ: Paz e Terra, 1982, p.63.

WOLKMER, Antônio Carlos. **Pluralismo jurídico:** fundamentos de uma nova cultura no direito. 4. ed. rev. E atual. São Paulo: Saraiva, 2015.

ZANETI JUNIOR, Hermes et al. (Org.). **Justiça Multiportas:** Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2017.

ZENAIDE, Maria de Nazaré. **Educação em Direitos Humanos:** fundamentos teórico-metodológicos/Rosa Maria Godoy Silveira et al. João Pessoa: Editora UNiversitaria, 2007.

ZENAIDE, M. de N. T. Educação em direitos humanos e democracia: história, trajetórias e desafios nos quinze anos do PNEDH. **Educ. Form.**, [S. l.], v. 3, n. 7, p. 137–161, 2018. DOI: 10.25053/redufor.v3i7.176. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/redufor/article/view/176>. Acesso em: 15 nov. 2021.

APÊNDICES

A) ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO

A observação será realizada de forma estruturada e não participativa

A. OBSERVAÇÃO DURANTE A ENTREVISTA COM MEDIADOR E MEDIADO:

- Sobre o ambiente - Núcleo de mediação Francisco Vieira, comunidade Mário Andrezza em Bayeux
 - 1- Limpeza (conservação)
 - 2- Infraestrutura do edifício
 - 3- Condições do contexto sociodemográfico e urbano do endereço
 - 4- Sinalização da existência do Núcleo
 - 5- Funcionamento e dinâmica (quantas e quais funções e servidores em atividades-fim, quantas e quais funções e servidores em atividades-meio)
 - 6- Documentos presentes no ambiente do Núcleo que façam referência à mediação comunitária lá operada.
- Sobre o(a) entrevistado(a):
 - 1- Comportamento físico: aspectos (postura, gestos, movimentos, expressões faciais, indicadores de humor etc.)
 - 2- Comportamento verbal: aspectos comunicacionais pré-verbais (fluxo, regularidade, latência, prosódia etc.) e verbais
 - 3- Comportamento social: aspectos interacionais (interação com entrevistadora, indicadores emocionais associados à interação)

B. OBSERVAÇÃO DURANTE A MEDIAÇÃO:

- CONTEXTO
 - Duração da sessão de mediação
 - Possíveis eventos interferentes (imprevistos relevantes)
- MEDIADOR(A):
 - Comportamento físico: aspectos (postura, gestos, movimentos, expressões faciais, indicadores de humor etc.)

- Comportamento verbal: aspectos comunicacionais pré-verbais (fluxo, regularidade, latência, prosódia etc.)
- Comportamento social: aspectos interacionais (interação com mediados/as, indicadores emocionais associados à interação)

- MEDIADO(A):
 - Comportamento físico: aspectos (postura, gestos, movimentos, expressões faciais, indicadores de humor etc.)
 - Comportamento verbal: aspectos comunicacionais pré-verbais (fluxo, regularidade, latência, prosódia etc.) e verbais
 - Comportamento social: aspectos interacionais (interação com com mediador/a e com a outra parte, indicadores emocionais associados à interação)

- INTERAÇÃO NA MEDIAÇÃO:
 - Tempo dedicado às etapas da mediação
 - Tempo de fala e intervenção do/a mediador/a
 - Tempo de fala de cada parte
 - Reação das partes às intervenções do/a mediador/a
 - Reação de cada parte ao comportamento da outra parte
 - Resultado da mediação

B) ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM O MEDIADOR

Rapport

(Nome, idade e endereço, grau de escolaridade podem ser obtidos fora da entrevista)

.

- 1- Há quanto tempo exerce a função de mediador no Núcleo?
- 2- Descreva sua função (quais os dias e horário que exerce a função)
- 3- Você realizou algum treinamento antes de se tornar mediador?
- 4- Qual sua história como mediador/a?
- 5- Baseado na sua experiência como mediador do Núcleo, houve algum caso que você mediou que marcou sua experiência profissional. Poderia contar um pouco sobre esse caso?
- 6- Como você percebe o impacto, na vida das pessoas e da comunidade, que a mediação provoca?"
- 7- Na sua opinião, o que é mediação. Qual a finalidade da mediação.
- 8- Como identificar quando uma mediação consegue atingir sua finalidade?
- 9- Na sua opinião o que faz uma mediação ser considerada positiva para as partes envolvidas?
- 10- Poderia descrever com suas palavras o que são direitos humanos para você?
- 11- Você acredita que exista alguma relação entre a mediação e os direitos humanos

C) ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM Sr. FRANCISCO VIEIRA - CHICÃO

- 1- Considerando que o senhor deu o nome ao Núcleo de Mediação, gostaria de saber qual seu nome completo!
- 2- Aproveite e me conte a história de seu apelido e diga sua idade!
- 4- O senhor estudou na escola? Até que ano?
- 5- Em termos de cor da pele, como o senhor se considera?
- 6- Qual sua profissão atual? (Se for aposentado, de quê?)
- 7- Por que escolheu morar no mario andreazza?
- 8- Conte para mim sua história de relacionamento com o bairro. Precisou lutar por algum benefício? Como (greve/protesto/evento marcante)?
- 9- O senhor mora há quanto tempo mora em Bayeux/Mário Andreazza?
- 10- Pelo que o senhor sabe, qual a história de Bayeux? E do seu bairro? Houve alguma luta para morar aqui?
- 11- O senhor considera esse bairro calmo ou violento em comparação com os outros bairros da cidade de bayeux.
- 12- Pode destacar alguns pontos positivos e negativos do bairro

- 13- Em sua opinião qual é o maior problema do bairro? (infraestrutura, violência)
- 14- Como foi para o senhor ter seu nome no Núcleo de mediação?
- 15- Qual é a sua história com o Núcleo?
- 16- Pelo que o senhor sabe, o que o Núcleo faz?
- 17- O senhor acredita que exista alguma relação entre o trabalho do Núcleo e os direitos humanos?
- 18- Na sua opinião, o que são direitos humanos para o senhor?
- 19- Como o senhor percebe o impacto, na vida das pessoas e da comunidade, que o Núcleo de mediação traz?

D) ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM DIRETOR

DA REDE COMUNITÁRIA MARIO ANDREAZZA

- 1- Nome
- 2- Endereço
- 3- Idade
- 4- Grau de escolaridade
- 5- Em termos étnico-raciais, como você se considera?
- 6- Qual sua profissão atual?
- 7- Conte para mim sua história de relacionamento com o bairro. Precisou lutar por algum benefício? Como (greve/protesto/evento marcante)?
- 8- Você mora há quanto tempo mora em Bayeux/Mário Andreazza?
- 9- Pelo que você sabe, qual a história de Bayeux? E do seu bairro? Houve alguma luta para morar aqui?
- 10- Como você considera o Mário Andreazza em termos de qualidade de vida? E de segurança pública?
- 11- Em sua opinião, qual a importância do Mário Andreazza para Bayeux?
- 12- Pode destacar alguns pontos positivos e negativos do bairro?
- 13- Qual é a sua história com o projeto?
- 14- Como foi para você a indicação para ser diretor do projeto?
- 15- Qual a importância do projeto “De mãos dadas com a Comunidade” na vida do Mário Andreazza?
- 16- Como você vê a relação entre o projeto “De mãos dadas com a Comunidade” e o Núcleo de Mediação?
- 17- Qual a importância do Núcleo de Mediação para o projeto “De mãos dadas com a Comunidade”?
- 18- Pelo que você sabe, o que são direitos humanos?
- 19- Como você percebe o impacto, na vida das pessoas e da comunidade, que projeto traz?

E) TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor(a),

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada “MEDIÇÃO COMUNITÁRIA: ESPAÇO PARA APRENDIZAGEM EM DIREITOS HUMANOS”, que está sendo desenvolvida sob a responsabilidade da aluna de mestrado Ana Cristina Madruga Estrela e orientação do Professor Dr. Fernando César Bezerra de Andrade, ambos do Mestrado em Direitos Humanos e Políticas Públicas da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Para que possa optar por participar ou não desta pesquisa são necessários alguns esclarecimentos. Portanto, solicitamos que leia atentamente as informações a seguir e em caso de dúvida, consulte a pesquisadora responsável.

O objetivo desta pesquisa é investigar a relação entre a mediação comunitária e a Educação em Direitos Humanos. Este estudo será realizado com os três mediadores que atuam no Núcleo de Mediação Francisco Vieira e seis mediados(as) que buscaram o centro para resolução de seu litígio. Serão utilizados como técnica de investigação a entrevista e a observação dos participantes feita pela pesquisadora.

Não há riscos previstos na participação neste estudo, uma vez que o mesmo consistirá em participar de uma entrevista e observação; assim, caso você venha a sentir alguma espécie de desconforto e/ou constrangimento, ocasionados pela coleta de dados, a pesquisadora, ao perceber a presença de qualquer dano, interromperá imediatamente a coleta de dados. O(A) participante ficará consciente de todas as etapas e processos que envolvem este trabalho. A entrevista será conduzida em ambiente reservado, ficando garantido o anonimato e o sigilo das informações pessoais dos participantes da pesquisa.

Importante destacar os benefícios acadêmicos e sociais proporcionados pela presente pesquisa: espera-se que o estudo proporcione aos participantes a oportunidade de uma reflexão sobre o processo de mediação vivido e as eventuais aprendizagens realizadas. Outrossim, tendo em vista que a pesquisa analisa as ações ocorridas no centro de mediação, a mesma também contribuirá para o aperfeiçoamento dessas atividades através do presente estudo.

A responsável pela pesquisa estará permanentemente à sua disposição para prestar informações inerentes aos instrumentos e técnicas de pesquisa. Mesmo após o encerramento do estudo a pesquisadora responsável estará à sua disposição para quaisquer esclarecimentos ou orientações que você julgar necessários em relação ao tema abordado.

Informamos que a sua participação é voluntária e, portanto, você não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com a pesquisadora, nem tampouco receberá nenhuma remuneração por isso. Você tem o direito de decidir não participar do estudo, ou de resolver desistir da participação no mesmo a qualquer momento, sem nenhum dano, prejuízo ou constrangimento.

Todas as informações obtidas em relação a esse estudo permanecerão em absoluto sigilo, assegurando proteção de sua imagem, de sua privacidade e respeitando valores morais, culturais, religiosos, sociais e éticos. Os resultados dessa pesquisa poderão ser apresentados em congressos e outras publicações científicas, porém, por ocasião da publicação dos resultados, o nome do(a) senhor(a) será mantido em sigilo.

Este documento foi elaborado em duas vias de igual teor, que deverão ser rubricadas em todas as suas páginas e assinadas, ao seu término, pela pessoa convidada a participar da pesquisa, pelo pesquisador responsável. Você receberá uma das vias e a outra ficará arquivada com as responsáveis pela pesquisa.

Não é previsto que você tenha nenhuma despesa na participação nesta pesquisa ou em virtude da mesma.

Declaro que o desenvolvimento desta pesquisa seguirá rigorosamente todas as exigências preconizadas pela Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, especialmente aquelas contidas no item IV.3 e IV.5. Em caso de dúvidas quanto aos seus direitos ou sobre o desenvolvimento deste estudo você pode entrar em contato com a pesquisadora responsável, Ana Cristina Madruga Estrela, ou o Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas da UFPB.

CONSENTIMENTO

Após ter sido informado(a) sobre a finalidade da pesquisa “MEDIÇÃO COMUNITÁRIA: ESPAÇO PARA APRENDIZAGEM EM DIREITOS HUMANOS” e prestados esclarecimentos anteriormente no presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, eu estou plenamente de acordo em participar do presente estudo, permitindo que os dados obtidos sejam utilizados para os fins da pesquisa, estando ciente que os resultados serão publicados para difusão e progresso do conhecimento científico e que minha identidade será preservada. Estou ciente também que receberei uma via deste documento. Por ser verdade, firmo o presente.

João Pessoa, ____/____/____

Assinatura do(a) Participante da Pesquisa

Assinatura da Pesquisadora Responsável

Contato da Pesquisadora Responsável:

Ana Cristina Madruga Estrela; Coordenação do Programa de Pós Graduação em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas da UFPB: Campus Universitario I UFPB, Central de Aulas, Bloco A.Cidade Universitaria. João Pessoa-PB. CEP 58059-900
Telefone: (83) 98747-5908, Email: crisinaestrela@hotmail.com

Contato do Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas da UFPB:

Campus Universitario I UFPB, Central de Aulas, Bloco A.Cidade Universitaria. João Pessoa-PB. CEP 58059-900. Fone: (83) 3216-7468. E-mail: ncdh@cchla.ufpb.br

ANEXOS

A) PANFLETO 1 (FACE)

VOCÊ SABIA QUE PODE CONTAR COM UM ESPAÇO PARA MEDIAR CONFLITOS AQUI NO BAIRRO MARIO ANDREAZZA?

Núcleo de
Mediação
Comunitário:
FRANCISCO VIEIRA (CHICÃO)

O que é o Núcleo de Mediação?
É um espaço onde toda a comunidade pode procurar ajuda para resolver conflitos através da mediação de forma pacífica e solidária.

O que é Mediação de Conflitos?
Mediação de conflitos é uma forma de resolução de conflitos em que o mediador(a) auxilia as pessoas envolvidas no conflito para que busquem uma solução satisfatória para seu problema através do diálogo, sem a necessidade de recorrer à Justiça.

Quais as Vantagens da Mediação?
Gratuidade (não há custos) - Rapidez - Sigilo - Solução pacífica de conflitos por meio do diálogo entre as partes - Previne futuros conflitos - Promoção da cidadania, através da conscientização da população sobre seus direitos e deveres - Paz social - Promove responsabilidade e participação da comunidade na solução de seus conflitos.

PANFLETO 1 (CONTINUAÇÃO - VERSO)

O que pode ser resolvido no Núcleo de mediação?

O núcleo atenderá aos diversos conflitos comunitários, por exemplo: conflitos escolares, entre vizinhos, perturbação do sossego, etc.

Nos casos de conflitos que não possam ser resolvidos no núcleo, serão orientados e encaminhados para os locais específicos de atendimento.

Objetivos do Núcleo para a comunidade?

- Reforçar a cultura de paz na comunidade, através do estímulo ao diálogo e da solução pacífica dos conflitos;
- Desenvolver uma ação preventiva de conflitos;
- Possibilitar o exercício de decisão, fortalecendo as pessoas enquanto cidadãos de direito;
- Contribuir com a cultura de paz e na prevenção da violência na comunidade.

Parceiros:



Serviço Pastoral dos Migrantes do Nordeste



Secretaria de Assistência Social
Prefeitura Municipal de Bayeux



CONSELHO TUTELAR II
MÁRIO ANDREAZZA



Centro de Mulheres
Jardim da Esperança



PREFEITURA DE BAYEUX
Alitude e Compromisso
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Quem são os(as) mediadores(as)?

Mediador é uma pessoa de referência na comunidade capacitada para atuar como mediadores(as), facilitadores(as) do diálogo, mas que não indicam a solução e sim estimulam as pessoas para que encontrem uma solução para o problema e, possivelmente, realizem um acordo que proteja os seus reais interesses. O mediador desenvolve seu trabalho voluntário.

Onde Procurar?

Rua Seringueiro Chico Mendes
(Rua Larga) 270 - Mário Andrezza
Bayeux - Paraíba

Obs.: Na Lateral da Unidade de Polícia Solidária - USP)

R. Senador Rui Carneiro, 40 - Planalto II
Comercial Norte - Bayeux - Paraíba

Obs.: Sede do Serviço Pastoral dos Migrantes do Nordeste

Realização:



Apoio:



CARITAS
Germany



cooperação
alemã
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Maiores Informações:

(83) 98612-2801

PANFLETO 2 (CONTINUAÇÃO - VERSO)

O que pode ser resolvido no Núcleo de mediação?

O núcleo atenderá aos diversos conflitos comunitários, por exemplo: conflitos escolares, entre vizinhos, perturbação de sossego, etc.

Nos casos de conflitos que não possam ser resolvidos no núcleo, serão orientados e encaminhados para os locais específicos de atendimento.

Quem são os(as) mediadores (as)?

Mediador é uma pessoa de referência na comunidade capacitada para atuar como mediadores(as), facilitadores(as) do diálogo, mas que não indicam a solução e sim estimulam as pessoas para que encontrem uma solução para o problema e, possivelmente, realizem um acordo que proteja os seus reais interesses. O mediador desenvolve seu trabalho voluntário.

Objetivos do Núcleo para a comunidade?

- Reforçar a cultura de paz na comunidade, através do estímulo ao diálogo e da solução pacífica dos conflitos;
- Desenvolver uma ação preventiva de conflitos;
- Possibilitar o exercício de decisão, fortalecendo as pessoas enquanto cidadãos de direito;
- Contribuir com a cultura de paz e na prevenção da violência na comunidade.

Onde Procurar?

O núcleo está situado no Prédio da UPS (Unidade de Polícia Solidária), na Rua Seringueiro Chico Mendes (Rua Larga), 270, Mario Andreazza, Bayeux - Pb

**Segunda
à Sexta**