

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: EXPERIÊNCIA NA PERSPECTIVA DE UMA ATIVIDADE DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

MEDIATION OF CONFLICTS: EXPERIENCE IN THE PERSPECTIVE OF AN UNIVERSITY EXTENSION ACTIVITY*

*JULIANA TOLEDO ARAÚJO ROCHA***

*VANESSA DE ARAÚJO PORTO****

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, BRASIL

Resumo: Meios alternativos de resolução de disputas são buscados há tempos para que se realize um acesso à justiça mais humanizado. Sem a imposição de um poder interventivo, as partes passam a ter mais autonomia em suas decisões. O projeto de extensão da Universidade Federal da Paraíba “Cidadania em Extensão: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos”, vinculado ao Centro de Referência em Direitos Humanos (CRDH) objetiva tratar do tema “Acesso à Justiça”, fazendo uso de um dos métodos extrajudiciais de resolução de conflitos, a saber: a Mediação. Os Centros de Referência da Cidadania de Mandacarú e Jardim Veneza, em João Pessoa/PB, foram os espaços escolhidos no primeiro ano do projeto, onde seus moradores discutiam problemas existentes nessas localidades, com vistas a construir possíveis planos de ação. No ano seguinte, o Conselho Tutelar passou a ser o espaço elegido, trabalhando diretamente com a Mediação. A construção de um sentimento de unidade entre os moradores de uma comunidade é um dos objetivos desse projeto, no tocante às questões coletivas. Já a Mediação, de forma individualizada. Na perspectiva de um trabalho em

* Artigo recebido em 18/11/2012 e aprovado para publicação pelo Conselho Editorial em 20/12/2012.

** Professora Assistente II do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba (CCJ-UFPB); assessora de extensão junto à Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC/UFPB); membro do Centro de Referência em Direitos Humanos (CRDH/UFPB); coordenadora do projeto de extensão “Cidadania em Extensão: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos”. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7116958734905322>. E-mail: julianatarocha@hotmail.com.

** Graduada em Direito pela Universidade Federal da Paraíba; integrante do projeto "Cidadania em Extensão: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos"; mediadora de conflitos no Centro de Mediação da 2ª Vara de Infância e Juventude do Tribunal de Justiça da Paraíba, em João Pessoa. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1687638643874728>. E-mail: vanessa.araujo3@gmail.com.

conjunto, esse projeto segue em atividade, alcançando suas principais metas: o empoderamento dos sujeitos e a fomentação de uma cidadania ativa.

Palavras-chave: Mediação de conflitos; extensão universitária; direitos humanos.

Abstract: Alternative means of dispute resolution are sought a long time as an access to justice more humane. Without the imposition of an intervening power, the parties have gain more autonomy in their decisions. The extension project of the Federal University of Paraíba "Citizenship in Extension: Access to Justice and Conflict Mediation", linked to the Reference Center for Human Rights (CRDH) aims to address the theme "Access to Justice", using one of the extrajudicial dispute resolution methods, namely: Mediation. The Mandacaru and Jardim Veneza's Reference Center for Citizenship in João Pessoa/PB, were the spaces chosen in the first year of the project, where residents discussed their problems in these localities, in order to build possible plans of action. The following year, the Guardian Council has become the chosen space, working directly with the Mediation. Building a sense of unity among residents of a community is one of the goals of this project with respect to collective issues. And mediation, with respect to individual issues. With the prospect of working together, this project follows its activity, achieving its main goals: empowering individuals and fostering active citizenship.

Keywords: Mediation of conflicts; university extension; human rights.

1. Introdução

Na tentativa de encontrar meios de resolução de conflitos que promovam o acesso à justiça de forma humanizada, e, por consequência, práticas alternativas que ajudem a desafogar o Poder Judiciário, tem-se percebido a necessidade da implementação de métodos pacíficos que possibilitem as partes solucionarem seus conflitos de maneira consensual, de modo que ambas saiam satisfeitas com a resolução do conflito. A Mediação de Conflitos, por sua vez, vem propiciar a participação efetiva dos envolvidos na relação conflituosa, permitindo que esses dialoguem em busca de uma melhor resolução, evitando as *pseudossoluções*, as quais solucionam apenas a lide processual, ficando presente, entretanto, a lide psicossocial (TRINDADE, 2009).

Nesse contexto, o projeto de extensão “Cidadania em Extensão: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos” em parceria com o Centro de Referência em Direitos Humanos da Universidade Federal da Paraíba (CRDH/UFPB) surge com o objetivo de demonstrar a existência e o funcionamento da Mediação, que vem a ser reconhecida como um método inovador e divergente da atual realidade dos processos judiciais brasileiros. É, portanto, através desse método alternativo de resolução de conflitos, que se busca atingir um dos maiores e mais desafiadores temas da Justiça: o desenvolvimento de procedimentos justos quanto aos resultados, e também quanto à forma de participação dos jurisdicionados na relação jurídica processual.

Esse movimento, embora inovador, não é tão recente. Azevedo (2009, p.13), nos traz que desde a década de 1970, com o início do movimento pelo acesso à Justiça, os operadores do Direito têm buscado novas iniciativas que estimulem processos autocompositivos, os quais tenham condição de “atender satisfatoriamente à expectativa do jurisdicionado de ter, no Estado, um catalisador de relações interpessoais e, por conseguinte, fortalecedor do tecido social”.

O presente artigo, com base nas atividades desenvolvidas pelo Projeto de Extensão em destaque, busca refletir que, embora a maioria das pessoas [ainda] veja o Estado, através do Poder Judiciário, como responsável pela resolução de seus conflitos, elas precisam sentir-se parte da solução encontrada, sem, contudo, se anularem ou fazerem concessões além do que realmente estão dispostas.

É através da experiência comunitária que a Mediação de Conflitos tem sido desenvolvida pelo Projeto. É na comunidade que passamos a compreender o quão intenso é o fato de que problemas são, antes de individuais, coletivos. E foi com ela que a prática do Acesso à Justiça, aliada ao empoderamento dos indivíduos, nos levou até a Mediação de Conflitos.

O Projeto de Extensão “Cidadania em Extensão: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos” vem desenvolvendo um trabalho em parceria com a Prefeitura Municipal da cidade de João Pessoa desde o ano de 2011. Em sua primeira etapa, atuou junto aos Centros de Referência da Cidadania (CRC’s)¹ dos bairros de Mandacaru e do Jardim Veneza. E seguindo a

¹ Os Centros de Referência da Cidadania existem em 11 bairros da cidade de João Pessoa, na Paraíba, e são parte da Secretaria de Desenvolvimento Social da Prefeitura Municipal da Capital. Neles são realizadas ações socioeducativas e artístico-culturais que possibilitam a participação cidadã em atividades que contemplem a inserção social de pessoas em situação de vulnerabilidade, formando, qualificando, apoiando, orientando,

proposta de Justiça Comunitária, as atividades do projeto em tela foram desenvolvidas em duas linhas: a primeira voltada à formação de pessoas da comunidade interessadas em discutir seus problemas e visando a construção de possíveis caminhos para o acesso à Justiça. Nesse contexto se faziam (re)conhecedoras de seus direitos; e a segunda, centrada na Mediação Popular de Conflitos. As duas linhas, por sua vez, faziam parte de um “elo único que objetivava fortalecer o sentimento de pertencimento da comunidade, buscando a efetivação dos Direitos Humanos” (PORTO *et al.*, 2011).

No ano de 2012, por sua vez, esse mesmo projeto ganha sua segunda versão, e, com o surgimento de novas perspectivas advindas da análise dos resultados de nossa atuação prévia no ano de 2011, somada à demanda da própria Prefeitura Municipal de João Pessoa, pensou-se em outras possibilidades de ação. O local de atuação, por exemplo, foi modificado dos CRC's para o Conselho Tutelar, tornando seu objeto de estudo mais específico: questões relacionadas com as políticas públicas de proteção aos direitos da criança e do adolescente.

Diante do conhecimento da vulnerabilidade e fragilidade das crianças e adolescentes, faz-se necessário levar em consideração se seus direitos estão sendo atendidos de forma prioritária, pois pelo princípio constitucional do melhor interesse da criança e do adolescente, leva-se em conta sempre o bem-estar do infante.

O trabalho de Extensão, no Conselho Tutelar do bairro de Mangabeira, portanto, tem como objetivo auxiliar o trabalho dos conselheiros tutelares no que diz respeito à proteção integral das crianças e adolescentes. Para isso, faz uso, majoritariamente da técnica de Mediação de Conflitos, em especial da Mediação Familiar, em que os principais envolvidos no processo são os genitores das crianças/adolescentes em situação de risco e os próprios a serem protegidos.

Outras ações que se configuram no projeto do ano vigente são: a) formação de equipes interdisciplinares, formadas por estudantes e professores de Direito e Psicologia; b) realização de Diagnóstico Participativo; c) formação de novos mediadores; d) construção de agentes multiplicadores da cidadania, possibilitando a condução da comunidade envolvida ser protagonista das suas próprias ações.

informando, atendendo e os encaminhando aos Serviços e Programas Sociais em execução para o pleno exercício da cidadania. Além de ser um espaço para desenvolvimento de projetos e programas sociais. Propõe ações sociais que se desenvolvem nos seguintes eixos: Mobilização Comunitária e Participação Cidadã; Serviços de Atendimento, Formação Cidadã, Artes e Cultura. (Extraído do site da PMJP)

2. Centro de Referência em Direitos Humanos: origem e eixos

O Centro de Referência em Direitos Humanos da Universidade Federal da Paraíba (CRDH/UFPB), constituído a partir de Convênio entre a UFPB e a Secretaria de Direitos Humanos (SDH/PR) nos anos de 2010 (julho-dezembro) e 2011 (janeiro-abril), consiste em um espaço de defesa e promoção dos Direitos Humanos a grupos vulneráveis do estado da Paraíba, utilizando enquanto base de ação os casos e situações narradas no *Relatório sobre a Situação dos Direitos Humanos no Estado da Paraíba – 2009*.

Baseia-se numa arejada compreensão dos tradicionais “Balcões de Direito”, pretendendo contribuir com a democratização do acesso à justiça agregando trabalhos de mediação de conflitos, assessoria jurídica popular e apoio psicossocial. A assessoria jurídica, por sua vez, assume o seu papel em casos de violação de Direitos Humanos, de modo que o trabalho é baseado no acompanhamento e monitoramento desses casos.

Ao CRDH não cabe a assistência judicial, de modo que sua equipe, formada por professores do curso de Direito da UFPB, não litiga no Poder Judiciário, porém presta informações aos sujeitos interessados, acompanha fases processuais e inquisitoriais, realizam oficinas, minicursos, grupos de estudos, atividades nas comunidades, dentre outras. Além disso, o Centro de Referência tem por característica manifestações públicas mobilizadas por grupos assessorados, feitas através de cartas, ofícios, artigos e afins.

Os primeiros campos de atuação do CRDH para contato com os grupos assessorados foram: Advocacia Popular, Assessoria Jurídica Popular, Apoio Psicossocial e Mediação de Conflitos, estimulando a autonomia dos sujeitos, problematizando o conflito e indicando sua pertença também ao âmbito da sensibilização coletiva. Já no segundo semestre do ano de 2011, o trabalho a ser desempenhado pelo Centro foi dividido em eixos de atuação cuja responsabilidade seria atribuída a cada professor vinculado, sendo, àquela época, totalizados sete eixos de atuação pertencentes ao CRDH: 1) Questão Agrária; 2) Demandas Urbanas; 3) Gênero, Saúde e Combate à Homofobia; 4) Mediação de Conflitos; 5) Defensores de Direitos Humanos; 6) Questão Potiguará; e 7) Sistema Carcerário.

Em 2012, com maiores possibilidades de trabalho e atuação, o CRDH agregou aos eixos já existentes outros dois: o de Direitos Humanos e Saúde Mental, e o eixo que envolve questões trabalhistas.

A experiência relatada neste artigo, por sua vez, diz respeito ao Projeto de Extensão vinculado ao eixo de Mediação de Conflitos, cujas atividades consistem em um trabalho que estimula a autonomia dos sujeitos, evitando o desgaste de um procedimento judicial quando o conflito pode ser resolvido pela via do diálogo. O Projeto de Extensão vem a ser o primeiro passo dos caminhos que deseja trilhar o CRDH e o seu eixo de Mediação de Conflitos.

3. Mediação: conceito e características

Na Mediação, o conflito, e sua essência, são fatores determinantes para alcançarmos o que entendemos como primordiais na prática: o empoderamento das partes, a solução transformadora do conflito, e a paz social. Isso se dá de forma tão intensa que, na Mediação, o conflito é visto de forma positiva e necessária, sendo um fenômeno inerente à condição humana, e que, se assim for reconhecido pelos envolvidos, obter-se-á soluções construídas de forma autocompositiva. Nos ensinamentos de Vasconcelos (2008, p. 19), hoje, o saber lidar com o conflito é que permite a sociedade viver harmonicamente:

Tradicionalmente, se concebia o conflito como algo a ser suprimido, eliminado da vida social. E que a paz seria fruto da ausência de conflito. Não é assim que concebe atualmente. A paz é um bem precariamente conquistado por pessoas ou sociedades que aprendem a lidar com o conflito. O conflito, quando bem conduzido, pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo.

A Mediação é uma dessas formas de lidar com o conflito positivamente, já que para obtermos sucesso em sua realização os sujeitos envolvidos necessitam disponibilizar-se a resolverem, eles próprios, os problemas que lhes afetam. E a partir disso, o que então é Mediação?

Trata-se de um método autocompositivo de resolução de conflitos no qual duas ou mais pessoas envolvidas e interessadas numa determinada situação conflituosa decidem dialogar em busca de uma solução que seja satisfatória para ambas. Esse diálogo acontece com a colaboração de um terceiro não envolvido no conflito, que precisa ser imparcial, devidamente capacitado, empático, devendo, através de técnicas específicas, facilitar a comunicação entre os sujeitos, e intervir somente quando necessário. É a mediação, através do

trabalho de um mediador amoroso², uma prática capaz de propiciar a busca por ganhos mútuos.

A Mediação é versátil, capaz de adequar-se às mais diversas situações, principalmente no que diz respeito às questões do povo, da comunidade; tendo ela papéis múltiplos, que nas lições de LEONELLI e MESQUITA (2004, p. 82) são assim delineados:

A enfática defesa da mediação se assenta na possibilidade que ela representa a um só tempo de **educar, informar e favorecer a tomada de decisão pelos próprios interessados**. A intervenção do terceiro (mediador) tem feição facilitadora, informativa, mas não decisória, diferentemente da conciliação e da arbitragem, que são mecanismos pelos quais o terceiro (conciliador ou árbitro) apresenta solução e decide, estando, estas, assim, mais próximas da lógica judicial. Diz o mestre Warat que o juiz e o árbitro ocupam lugar de poder e o mediador ocupa lugar de amor. (grifos nossos)

Faz-se necessário, ainda, salientar que como variação das técnicas apresentadas pela Escola de Negociação de Harvard, a Mediação possui modalidades diversas³, dentre as quais destacamos a Mediação Transformativa, que nas palavras de Vezzulla (2004, p. 72) “centra o objetivo do mediador na capacitação, na transformação e no reconhecimento dos próprios mediados antes da abordagem do conflito objetivo que os ocupa”. É essa modalidade que no Projeto de Extensão em tela busca difundir e aplicar em suas atividades sejam elas coletivas ou individuais, pois é preciso *transformar* para melhor a forma como as pessoas se relacionam e o modo como elas passarão a enxergar e a lidar com o conflito dali por diante.

4. Experiências da extensão universitária: alguns resultados

O trabalho extensionista até então desenvolvido tem buscado efetivar a Mediação de Conflitos em um viés transformador e comunitário. Os espaços de atuação escolhidos pelo projeto, por sua vez, ficam situados dentro das próprias comunidades e ocupados por seus moradores, de modo que, por tal motivo, a informalidade torna-se uma das características marcantes da prática.

O projeto encontra-se em efetiva fase de construção. Muito ainda se há por fazer. As experiências são incipientes, e os casos passíveis de mediação foram poucos, já que, sabemos,

² O papel do mediador como um sujeito amoroso e cuidadoso pode ser transmitido pelos ensinamentos de Luis Alberto Warat (1998).

³ São modelos de mediação, segundo Azevedo (2008, p. 73-88): a Mediação Satisfativa, a Mediação Circular-Narrativa e a Mediação Transformativa ou Transformadora.

a Mediação Popular de Conflitos necessita que entre os mediadores e a comunidade exista uma relação de confiança. E a dificuldade encontrada no primeiro ano do projeto foi basicamente esta: fazer as pessoas da comunidade acreditarem que poderiam confiar nos estudantes – ali mediadores – a ponto de depositarem neles suas histórias e decepções de uma Justiça cada vez mais distante. Com isso, o trabalho coletivo realizado nos Centros de Referência da Cidadania (CRC's) foi de suma importância: por meio das oficinas, da educação em Direitos Humanos e das discussões sobre os problemas que a comunidade entendia como de todos foi possível empoderar os sujeitos dando-lhes autonomia e preparo para lidarem com seus problemas, além de criar entre os estudantes, professores e pessoas da comunidade a relação de confiança necessária.

No bairro de Mandacaru, onde as oficinas foram realizadas com maior êxito no ano de 2011, conceitos como Cidadania e Democracia Participativa foram enfocados, a fim de despertar no público envolvido – majoritariamente formado pelos adolescentes integrantes do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI) – o senso crítico frente ao seu contexto e salientar o papel que cada um deveria exercer como parte de uma comunidade.

Algumas necessidades levantadas pelo grupo foram: reforma da quadra da escola, percebendo as atividades esportivas como fundamentais para sua formação escolar, assim como construção de espaços de lazer e, junto com essa iniciativa, que fosse feito um trabalho de conscientização com a população com o propósito de conservação do patrimônio público, além de maior segurança para os usuários.

No presente ano, as atividades no Conselho Tutelar de Mangabeira já estão sendo realizadas: sessões de mediação com pais de crianças e adolescentes cujas temáticas mais evidentes, até o presente momento, foram: disputa de guarda, dificuldades com o cumprimento dos acordos de pensão alimentícia, negligência de um dos genitores em relação ao seu filho, dentre outros conflitos familiares de menor gravidade.

5. Considerações finais

Como enfatizado ao longo deste artigo, o método de Mediação de Conflitos permite o enriquecimento teórico-metodológico do trabalho realizado pelo projeto “Cidadania em Extensão: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos”, proporcionando espaços de ideias e trocas numa concepção marcada pela horizontalidade e autonomia das pessoas envolvidas.

Compreendemos que as experiências com a Mediação, ao longo do seu período de atuação, ainda são escassas e seus resultados incipientes, tendo em vista a fase de construção na qual o referido projeto se encontra.

O número de casos passíveis de Mediação, demandados pela comunidade trabalhada, ainda é insuficiente, o que se justifica pela necessidade da existência de um vínculo de confiança entre os mediadores/extensionistas e os membros beneficiados.

Vale destacar que a principal dificuldade encontrada na aplicação desse método deve-se à cultura arraigada da população em creditar no Sistema Judiciário como única alternativa de acesso à Justiça, ou seja, representado por um terceiro autoritário e formal.

Cabe aos extensionistas mediadores e aqueles que utilizam desse método inovador, trabalhar de forma contínua e persistente com a população, com o intuito de conscientizar e transformar a visão tradicional que ainda predomina na grande maioria.

Compreendemos que esse novo método, com seu caráter essencialmente democrático, possibilita a construção de um mundo mais justo e humanizado.

Referências Bibliográficas

- AZEVEDO, André Gomma (org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), 2009.
- LEONELLI, Vera; MESQUITA, Jerônimo. Direitos Humanos, acesso à justiça e mediação popular. **Bahia Análise & Dados**, Salvador, v. 14, n. 1, p. 79-85, jun. 2004.
- PORTO, V. A.; FERREIRA, R. M. S.; DINIZ, L. S.; BEHAR, J. C. R.; ROCHA, J. T. A.; ALMEIDA, A. L. **Mediação Popular de Conflitos: empoderamento através do diálogo**. In: XIII Encontro de Extensão da UFPB (ENEX), 2011, JOÃO PESSOA. Anais do XIII Encontro de Extensão e XIV Encontro de Iniciação à Docência, 2011. v. 13.
- TRINDADE, Jorge. **Manual de psicologia jurídica para operadores do direito**. Livraria do Advogado, 2009.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.
- VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Dissertação – Mestrado em Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.
- WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo – a mediação no Direito**. Buenos Aires: Aimer-Angra Impresiones, 1998.