



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS
NUCLEO DE ESTUDOS DA CIDADANIA, CONFLITO E VIOLÊNCIA URBANA**

PROJETO EXPERIMENTAL DE PESQUISA PARA FORMAÇÃO DE NUCLEOS DE MEDIAÇÃO

**Pesquisa financiada pela FAPERJ e com apoio Secretaria de Direitos
Humanos do Governo do Estado do Rio de Janeiro**

**Coordenador: Prof. Dr. Michel Misse
Sub-coordenadora: Prof. Dra. Angela Moreira Leite**

RELATORIO FINAL

**PROJETO EXPERIMENTAL DE PESQUISA PARA FORMAÇÃO DE
NUCLEOS DE MEDIAÇÃO**

RELATORIO FINAL

Equipe de Pesquisa

Coordenação Geral

Prof. Dr. Michel Misse

Sub-coordenação

Prof. Dra. Angela Moreira Leite

Auxiliares de Pesquisa

Heloisa de Oliveira Duarte

Marcelo Almeida Carvalho

Financiamento



Realização

IFCS-UFRJ- NECVU

INTRODUÇÃO

Há muito tempo os estudos na área da antropologia e da sociologia vêm demonstrando que os procedimentos jurídicos e judiciários não são coincidentes com códigos, leis, advogados, etc. Além disso, em várias sociedades nas quais inexistem esses esquemas institucionalizados de administração de conflitos, tem sido também apontado, que o Direito existe, independentemente do Estado para criá-lo e organizá-lo (Cf., por exemplo, Gluckman, 1973).

No Brasil, entretanto, a administração oficial da justiça, tem sido tradicionalmente, atribuição do poder estatal que hoje e pela nossa tradição, através do Poder Judiciário, aplica a legislação elaborada pelo Legislativo e sancionada, total ou parcialmente, pelo Poder Executivo.

A forma como vem sendo estruturada essa centralização tem proporcionado vários e graves problemas à nossa sociedade, o que tem levado vários estudiosos do sistema jurídico e judiciário brasileiro e da sociedade brasileira, a indicar a existência de um chamado “dilema brasileiro” já que embora caracterizada pela excludência e hierarquização dos seus segmentos, surpreende pelo uso alternativo de esquemas individualistas e igualitários. Ocorre que, percebe-se a atuação de princípios híbridos na nossa administração legal de conflitos, na ausência de uma fórmula oficial e legítima que possa ser aplicável de maneira universal a todos os participantes da sociedade.

Essas fórmulas aplicadas pelos órgãos oficiais, que, embora aparentemente contraditórias conseguem, pela complementaridade, fazer funcionar nosso sistema jurídico, são assim aplicadas de modo hierarquizado a diferentes pessoas, em diferentes situações e com categorias de aplicabilidade igualmente diferenciadas (Cf. Kant de Lima, Da Matta, Misse).

Por tudo isso, o estado atual da administração oficial de conflitos, aparentemente hierarquizado por uma lógica formal, na prática se mostra extremamente confuso, aleatório e desconexo, até porque sua operacionalidade é veiculada a diferentes órgãos institucionais baseados em esquemas pragmáticos e lógicos ambíguos e contraditórios, gerando uma total

confusão nos participantes da sociedade, sendo responsável pela falta de credibilidade na Justiça e, em parte, pelo pouco acesso da população ao Judiciário.

Evidentemente, esta situação não só não é desconhecida pelos órgãos governamentais, detentores do poder legitimado para resolver conflitos, como também, de alguma forma, tem sofrido tentativas legais de resolução.

A partir da década de oitenta começou a ser ventilada, entre nós, a idéia de uma nova instância para gerenciamento dos conflitos procurando justamente, através de uma forma mais rápida e descomplicada - os Juizados de Pequenas Causas¹ - descongestionar o Judiciário e agilizar os trâmites dos processos judiciais.

O modelo seguido pelos idealizadores desses Juizados, foram as *Small Claims Courts* em vigor nos Estados Unidos desde 1934, e que foram produto de um movimento de reforma, cujo principal objetivo era promover o acesso do pobre à Justiça, restringindo as desigualdades do sistema judicial, considerado como virtualmente fechado às pessoas de salário mais baixo e aos pequenos empresários e comerciantes (CF Cardoso de Oliveira, 1989). Como na sociedade norte americana, pretendia-se aqui, que a introdução de uma fase conciliatória no processo judicial, operada por pessoas não diretamente ligadas à área do direito - ou como consta do texto da lei só “preferencialmente bacharéis em direito” - pudesse promover uma alteração nos padrões da administração oficial das disputas.

Entretanto, os Juizados de Pequenas Causas, depois transformados em Juizados Especiais Cíveis e Criminais², pelas práticas identificadas nos participantes do campo do direito não conseguiram, pelo menos no Rio de Janeiro, se constituir em forma alternativa de gerenciamento dos conflitos. O esquema proposto como conciliatório na administração de conflitos teve e continua tendo, de modo geral, sua aplicabilidade conciliatória inviabilizada a começar pelo caráter opositivo que representa a justiça estatal pensada sempre em termos da oposição vencedor/ vencido e pelo *habitus* dos que trabalham sob essa ordem (Cf. Moreira-Leite, 2003).

¹ Lei n. 7244/de 07/11/1984.

² Lei n.9099 de 26/09/1995.

Além disso, e como cenário explicativo para todas essas ocorrências, está o fato do nosso ordenamento jurídico funcionar de forma hipotética operando uma redução da realidade aos seus ditames. A origem dos litígios, na ordem legal construídos juridicamente, está nas circunstâncias das relações sociais, nos meandros da estrutura social e nas ações dos sujeitos-agentes concretos. Nem os conflitos ali administrados se reduzem ao direito oficial, nem este dá conta daqueles.

Por tudo isso, o Estado, após insistir na inserção de uma fase conciliatória no desenrolar de seus processos³, voltou-se para formas de resolução de conflitos que de fato se baseassem em uma forma alternativa, ou seja, não adversarial e estruturada em algo diferente do paradigma vencedor/vencido.

Daí porque, o interesse na mediação que, como técnica de resolução de conflitos não adversarial, sem imposição de sentenças ou laudos técnicos e periciais e operando com profissionais devidamente formados, auxilia as partes envolvidas em algum tipo de disputa a buscar um acordo baseado em interesses verdadeiros que represente as suas vontades.

Ao contrário da conciliação, a mediação no Brasil surgiu por meio de instituições privadas, mas igualmente em face aos obstáculos de acesso à justiça e à ineficiência do sistema judiciário em atender satisfatoriamente à demanda por soluções exigidas pelos mais diversos conflitos construídos no convívio social.

Seguindo ainda os Estados Unidos e sendo precedido por movimentos na Argentina, Bolívia e Colômbia, em 1997 criou-se o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA- primeiro passo para regulamentar um modelo-padrão de capacitação de mediadores e árbitros.

A partir daí, e diante dos resultados positivos conhecidos em outros países, vários institutos e organizações não governamentais começaram a

³ Além das leis já citadas criando os Juizados de Pequenas Causas e os Juizados Especiais, saliente-se que anteriormente já havia por exemplo, a Constituição Imperial de 1924 que em seu artigo 161 estipulava que “sem se fazer constar que se tem intentado o meio de reconciliação não se começará processo algum”; o Código de Processo Civil que em seu art. 125 estipula que o juiz dirigirá o processo... competindo-lhe...:IV- tentar, a qualquer tempo conciliar as partes (Lei 8952 de 13/12/1994); sem falar da Justiça Trabalhista, pioneira da busca de formas alternativas para resolver conflitos. Retardatariamente, o Projeto de Lei n.1345/03, do deputado Aloysio Nunes Ferreira, cria instância conciliatória nos tribunais.

capacitar mediadores e implantar núcleos e escritórios especializados no processo de mediação para solução de controvérsias, sempre particularmente.

Também no âmbito governamental algumas tentativas têm sido feitas nesse sentido. Tramita na Câmara dos Deputados, desde 1998, o Projeto de Lei de Mediação da Deputada Zulaiê Cobra – Proc. N.4827 – substituído depois de muita discussão pelo Projeto de Lei Complementar n. 94, em 2002.

É importante salientar alguns itens desse o texto a ser aprovado: considera admissível a mediação em toda matéria que admita conciliação, reconciliação, transação ou acordo de outra ordem: torna obrigatória a mediação incidental no processo de conhecimento; estabelece que as partes devem estar acompanhadas por seus respectivos advogados quando da intimação pelo mediador, além de estabelecer a remuneração dos serviços desse profissional.

Ora, pode-se perceber claramente que a mediação, enquanto processo autônomo, que privilegia a vontade das partes e é conduzido por profissional neutro que funciona primordialmente como facilitador do diálogo, corre sérios riscos de perder sua identidade na medida em que for operacionalizado unicamente através dos profissionais do campo jurídico e somente dele fizer parte. Até mesmo o Viva Rio, organização não governamental pioneira em estabelecer um órgão particular para administração de conflitos em várias comunidades da cidade do Rio de Janeiro – o Balcão de Direitos – e que pretendia atuar como forma alternativa, percebeu a impossibilidade de fazê-lo, enquanto ligada e administrada só por profissionais do direito e vinculada ao poder estatal e suspendeu essa atividade.

Dessa forma, a importância de se desenvolver um projeto que, ao mesmo tempo em que desvinculasse a mediação dos outros meios alternativos de resolução de disputas – conciliação, negociação e arbitragem -, mantivesse sua especificidade de modo a substituir gradualmente o binômio direitos/deveres, vigente em nossa Justiça pela oposição necessidades/possibilidades percebidas, contextualizadas e vivenciadas pelas comunidades. Além disso, capacitando mediadores das próprias comunidades para conduzir o processo de administração de conflitos, há possibilidade de que **justiça** deixe de significar a adequação do comportamento ou da situação a uma lei geral e abstrata para se constituir numa composição de

possibilidades construída consoante situações vividas e administradas pelos envolvidos nos conflitos.

O Projeto Experimental de Formação de Núcleos de Mediação, da como foi proposto inicialmente, atuando em dois programas sociais governamentais em andamento –Programa Amigos da Comunidade e Centro Comunitário de Defesa da Cidadania (CCDC)- em unidades do município do Rio de Janeiro, não pode prosseguir exatamente com esse formato devido à alteração da verba inicialmente proposta para sua consecução bem como à data da sua liberação. Face à nova realidade, procedeu-se a uma reelaboração do projeto e a opção metodológica adotada foi estabelecer uma redução no número de cursos projetados e também nos programas sociais governamentais em que os mesmos se realizariam.

Em relação aos programas sociais, optou-se por trabalhar somente junto ao CCDC – Centro Comunitário de Defesa da Cidadania – na unidade que atende às comunidades Pavão/Pavãozinho e Cantagalo, em Ipanema, onde funcionavam, como foi informado à época da elaboração do projeto, os núcleos de Defesa do Consumidor, dos Juizados Especiais Cíveis e da Defensoria Pública. O desenvolvimento do projeto experimental em comunidades que já contassem com esses órgãos tornou-se fundamental para que pudessem ser eliminadas algumas etapas do projeto inicial como a que contemplava pagamento a terceiros como mediadores profissionais para apresentação e esclarecimento da conceituação de mediação e do diferencial que esta apresenta frente a outros mecanismos alternativos à resolução de conflito. Com os participantes dos referidos núcleos que já atuavam na unidade escolhida do CCDC, pensava-se que as explicações poderiam ser apresentadas pelos próprios pesquisadores vez que aqueles já trabalhavam com administração de conflitos o que não aconteceria se, por exemplo, o projeto fosse levado adiante em unidades governamentais que tratam de saneamento básico ou saúde pública como ocorre no programa Amigos da Comunidade, um dos dois programas sociais indicados originalmente.

Vale salientar ademais, que o contato com os profissionais que atuavam nos serviços acima referidos seria útil para que se conhecessem as demandas das comunidades em termos de suas áreas conflitivas, e através deles estabelecer contatos com as lideranças comunitárias que indicariam os

possíveis interessados no curso. Com esse trabalho preliminar pretendia-se fazer o mapeamento dos principais itens abordados nos cursos.

Entretanto, ao ser restabelecido o contato com a coordenação do CCDC dois anos depois, ou seja, no segundo semestre de 2006⁴, constatou-se que a situação de todas as unidades do CCDC havia se alterado substancialmente, devido ao corte de verbas por parte do governo estadual. Dessa forma, na unidade Pavão/Pavãozinho e Cantagalo somente a Defensoria Pública estava funcionando e em caráter precário, prestes também a ser desativada, não mais fazendo atendimento jurídico geral, mantendo somente uma defensora pública com presença semanal para regularizar a posse da terra no projeto Carimbo Solidário, como será mais explicitado adiante. O CCDC continuava operando para fazer o encaminhamento de participantes da comunidade para emissão de documentos básicos através da Fundação Leão XIII – carteira de identidade e de trabalho, título de eleitor, certidão de nascimento, casamento e óbito - mas sem veículo que permitisse o acesso da direção do órgão à unidade e sem material para desempenho das tarefas, o que também foi cortado pelo Estado.

De qualquer forma, ainda assim foi mantida a opção para realizar o curso nesta unidade que conta com espaço físico disponível para o curso⁵ e ao qual a comunidade das três favelas – Cantagalo, Pavão e Pavãozinho⁶ - freqüenta assiduamente para diversas atividades inclusive no CIEP que funciona no mesmo prédio.

Assim, visando a experiência de capacitar mediadores de conflito em três comunidades de baixa renda do município do Rio de Janeiro, buscou-se com esse projeto visualizar a possibilidade das próprias comunidades conduzirem a administração de parte de seus conflitos, aventando com isso também, a possibilidade de que **justiça** deixe de significar a adequação do comportamento ou da situação a uma lei geral e abstrata para se constituir numa composição de possibilidades construída consoante situações vividas e administradas pelos envolvidos nos conflitos.

⁴ O primeiro contato foi realizado em 2004 quando da elaboração do projeto apresentado.

⁵ Ela ocupa parte de um prédio bastante grande, construído para ser um hotel em Ipanema, onde funcionam, entre outras coisas, um Ciep e o Programa Criança Esperança, patrocinado pela Rede Globo

⁶ A junção do morro do Pavão com o Pavãozinho e sua colocação como uma só comunidade serão discutidas no decorrer do trabalho.

METODOLOGIA

À medida que começaram a ser estabelecidos os primeiros contatos para implantação efetiva do curso com os coordenadores da unidade do CCDC localizada no Cantagalo, Pavão e Pavãozinho, tomou-se conhecimento de outra experiência de capacitação de mediadores entre moradores de comunidades de baixa renda sendo realizada no morro do Chapéu Mangueira, no Leme, e também que o Viva Rio, havia alterado a estrutura do Balcão de Direitos para dar conta do processo de mediação, com núcleos atuando em diversas outras comunidades.

Como primeiro passo, portanto, estabeleceu-se conhecer e analisar essas experiências através de **entrevistas** às pessoas nela envolvidas. Foram realizadas quatro entrevistas com o ex-coordenador do Balcão de Direitos, com o atual coordenador dessa unidade e que além de dar cursos sobre o tema em vários estados brasileiros editou um manual sobre como mediar e como ser um “agente da paz” (um dos programas do ONG), com um dos coordenadores do CCDC e com o coordenador do CECON, Centro de Mediação instalado no Chapéu Mangueira. Todas as entrevistas foram gravadas com a concordância dos entrevistados, e posteriormente transcritas para facilitar a análise do material (cap. II).

Optou-se metodologicamente por estabelecer contato com os moradores das três comunidades nas quais seria implantado o curso – Cantagalo, Pavão e Pavãozinho – através dos respectivos presidentes das Associações de Moradores, tudo intermediado pelo coordenador do CCDC que, entusiasmado com a proposta, se prontificou em contactá-los. Cumpre salientar que o curso não preenchia uma demanda explícita das comunidades e o que se estava fazendo, era passar uma idéia surgida externamente, na academia. Por isso, nesse contato inicial foram realizadas duas (2) visitas à unidade do CCDC que abrange as três comunidades, para conversas informais com o coordenador e seu assistente, bem como ao público que a freqüenta, como parte da técnica de observação local e percepção das demandas requeridas.

Na reunião com os presidentes das associações, tomou-se conhecimento que as comunidades do Pavão e do Pavãozinho pertencem a uma mesma associação como se fossem comunidades indiferenciadas, já que ocupam espaços contíguos como foi informado na ocasião. Após a explicação

do projeto, solicitou-se aos dois e também aos diretores do CCDC que indicassem participantes para o curso. Importante ressaltar que todos se mostraram interessados em também participar, argumentando que o trabalho de mediador de conflitos já era exercido por eles, informalmente, e que a capacitação seria uma forma de formalizar a tarefa.

Paralelamente estabeleceu-se contato com uma instituição privada de mediação de conflitos – o **Mediare**, no qual um dos pesquisadores fez a capacitação para mediação de conflitos – objetivando a contratação de dois profissionais que ministrassem o curso de capacitação. Através do **Mediare** foi estabelecido também um contato com a Ong **Noos**, com a qual o **Mediare** tem realizado vários trabalhos inclusive o da Escola de Mediadores capacitando mediadores em duas escolas de Copacabana e Tijuca. O **Noos** tem também realizado trabalhos diversos na comunidade denominada Morro Azul e, pelo que foi entendido tinha interesse, caso o projeto se estendesse, que ali se fizesse a implantação de um curso de capacitação de mediadores locais. Esse contato permitiu que se tomasse conhecimento da experiência dos participantes da ong em trabalhos com comunidades de favela bem como do documento por eles elaborado– Diagnóstico Participativo da Comunidade Morro Azul – efetivado pelo **Noos** através da **Cemasi** – Centro Municipal de Atendimento Social Integrado que fornece uma visão ampla da comunidade.

Entretanto, no decorrer das negociações a política do **Cemasi** foi alterada e a ong teve seus trabalhos na comunidade temporariamente suspensos, como foi informado por uma profissional do **Mediare** e do **Noos**. Com isso, suspenderam-se também os contatos estabelecidos com o **Noos** continuando-se tentando estabelecer a contratação dos profissionais do **Mediare**.

Visando entrosar a provável equipe de professores com os futuros alunos, de forma a que se montasse um programa de curso totalmente direcionado para o universo ao qual ele se dirigia, realizou-se outra reunião no CCDC com os três profissionais do **Mediare** (dois professores e um supervisor) e sete agentes das comunidades interessados, além da equipe permanente da pesquisa. Embora os dois presidentes das associações de moradores tivessem confirmado a presença, o da associação do Pavão/Pavãozinho não compareceu, não enviou representante assim como também não

compareceram os indicados por ele. Essa atitude foi interpretada por alguns informantes como demonstrando o pouco interesse que o representante tinha pela comunidade e vice-versa, já que ele não havia chegado ao posto por indicação da maioria dos membros da comunidade. Ao contrário, o presidente da associação de moradores do Cantagalo, segundo os informantes uma liderança local legitimada, foi um dos mais atuantes na reunião discorrendo sobre o relacionamento da comunidade com os traficantes da região, como ele “mediava” o relacionamento e quais os tipos de conflitos mais vivenciados pelos moradores indicando com isso, os tópicos que deviam ser inseridos no curso.

Os demais participantes indagaram dos professores a duração do curso, que matérias seriam abordadas e, principalmente, se o curso lhes daria certificado e condições de desempenhar uma atividade profissional posteriormente. Discutiu-se também o melhor dia para realização do curso, sendo escolhido o sábado porque a maioria não trabalhava e, nesse caso, como seria o acesso dos professores ao CCDC nesse dia pois o elevador que vinha sendo utilizado só funciona de segunda a sexta já que é de uso do CIEP que não abre aos sábados.

Nessa reunião denotou-se um descompasso entre a equipe de professores contactada e as comunidades às quais o projeto se dirige, o que demonstrou a exatidão dos comentários feitos pelo coordenador do Balcão de Direitos no sentido da inviabilidade de aplicação em comunidades de favelas de técnicas de mediação utilizadas em outros segmentos da sociedade com padrão de renda mais elevado, com outro grau de instrução e vivência. Entre os principais impasses percebidos situam-se o discurso requintado e elaborado dos professores em comparação com a linguagem mais simples e coloquial dos alunos, e a duração do curso, pretendida pelo **Mediare** de 60h/a o que foi considerada excessivamente longa para os agentes das comunidades que demonstraram não ter tanto tempo disponível. À equipe de pesquisa também pareceu que o curso deveria ser mais compacto para que os alunos não se desmotivassem vez que, embora bastante interessados, o curso não respondia a uma demanda deles.

Optou-se, então, em desfazer os contatos estabelecidos com o **Mediare** e contactar ex participantes do **Balcão de Direitos**, agora já extinto, com

experiência em trabalhos com as comunidades de favela do Rio de Janeiro, principalmente a de capacitar mediadores locais.

Essa opção, porém, conduziu à necessidade de acrescentar ao grupo docente um novo elemento que não fizesse parte nem do extinto Balcão nem do campo do direito. O primeiro motivo foi tentar desvincular o curso agora proposto, da instituição à qual participaram os professores e que funcionava precipuamente calcada em conflitos jurídicos, pelo menos nos seus primeiros tempos. O **Balcão de Direitos do Viva Rio**, em sua origem, atuava de forma semelhante aos Juizados Especiais Cíveis e por isso empregava exclusivamente atores da área do direito, que *conciliavam* a partir dos pressupostos estabelecidos nos códigos e na doutrina jurídicos. Mesmo após a opção metodológica estabelecida pela extinta instituição pela *mediação*, o que foi exposto na entrevista realizada com o então coordenador, percebeu-se que ainda existia um comportamento alimentado por uma visão característica dos participantes do campo do direito⁷.

O segundo motivo foi tentar desvincular a administração de conflitos do universo dos *direitos estabelecidos pelos códigos e ordenamentos jurídicos* passando para *o campo das possibilidades apresentadas pelos núcleos e agentes sociais*. Um dos pressupostos teóricos no projeto é o de que o Direito invade e impõe soluções à sociedade, impedindo a aplicabilidade de técnicas de administração dos conflitos inevitavelmente existentes, com base na vivência efetiva, no cotidiano diferenciado dos vários contextos e segmentos sociais. Tudo isso se reflete na representação dos participantes da sociedade de que para se resolver questões de litígio é necessário *entrar na Justiça* ou discutir *direitos e deveres*.

Dessa forma, optou-se por contratar um profissional de mediação de conflitos e capacitação de mediadores não vinculados ao campo do direito, no caso com formação profissional em psicologia, e que neutralizasse, pelo menos na aplicação do curso, a hegemonia do direito na tentativa de resolução dos conflitos em nossa sociedade.

Com os novos participantes do projeto realizou-se uma reunião com a comunidade (03/02/2007) na qual foi apresentado o novo corpo docente e, pelo

⁷ Isto demonstra a aplicação no caso, das colocações de Pierre Bourdieu sobre o *campo do direito* e o *habitus* dos participantes de um determinado campo.

presidente da Associação de Moradores do Cantagalo e pelo coordenador do CCDC, foram apresentados outros moradores interessados e/ou “convocados” para a realização do curso. A “convocação” foi feita pelo presidente da Associação de Moradores do Cantagalo que achava que todos seus auxiliares diretos deviam fazer o curso já a atividade de mediador faz partes das tarefas desempenhadas pela associação. É importante salientar que o coordenador do CCDC havia pedido para também indicar alunos, o que inicialmente havia sido requisitado somente aos dois presidentes das associações de moradores considerados como lideranças com acesso aos diversos segmentos das comunidades. O pedido do coordenador do CCDC apontou outras lideranças locais e sinalizou a receptividade do projeto frente à comunidade.

Nessa reunião foi distribuída uma ficha para preenchimento pelos alunos, intitulada “Marco Zero”, como será adiante explicado adiante, e solicitou-se também todos os participantes que se apresentassem e aos alunos que indicassem o horário preferencial para a realização do curso, dando início à co-construção, característica do processo de mediação.

O passo seguinte consistiu em analisar com as duas equipes participantes do projeto – permanente e eventual - a metodologia utilizada por esses novos atores na realização do curso, incluindo na discussão dados colhidos nos levantamentos e entrevistas realizados (reunião de 06/02/2007) para, como etapa posterior, estabelecer o cronograma definitivo do curso diante das possibilidades e necessidades apontadas pelas comunidades.

Como primeiro recurso metodológico ampliou-se o número de participantes do curso, de oito para dez, o que foi considerado como um fator capaz de conduzir a maiores debates durante o curso, com um leque de informações mais abrangentes sobre as demandas e suas formas de gerenciá-las. Além disso, pensou-se também que assim estaria sendo contornado o problema da evasão dos alunos no decorrer do curso o que com um número menor poderia inviabilizar o projeto. Essa ampliação possibilitou que se atendesse ao pedido do coordenador do CCDC bastante motivado para o curso não só pela movimentação que proporcionaria ao órgão como pelo *prestígio* que isso lhe traria frente, tanto ao governo, quanto à comunidade.

A discussão seguinte centralizou-se nas técnicas empregadas no curso, as dinâmicas que seriam desenvolvidas na primeira aula pela equipe docente

de forma a entrosar os alunos e introduzir a matéria. Decidiu-se que o programa do curso seria sempre co-construído, com os professores e equipe permanente captando o perfil dos alunos, suas problemáticas e demandas, para elaborar as aulas teóricas e, sobretudo, a prática simulada.

Uma vez decidido que a parte teórica do curso seguiria o manual organizado por um dos professores – Resolução de Conflitos, Manual de Formação de Mediadores e Agentes da Paz, criado e elaborado por Carlos Eduardo Alcântara Brandão (Brandão,2005) – finalizou-se o cronograma do curso e foram definidas as etapas posteriores do projeto: seleção final dos alunos (03/03/2007) e início do curso, aos sábados, começando em 10/03/2007 e terminando em 28/04/2007, com um total de 24hs/a.

Além desses recursos metodológicos qualitativos, foram elaborados dois relatórios com recursos quantitativos – Marco Zero e Marco Final - através de fichas distribuídas aos participantes do curso sendo as primeiras preenchidas na primeira reunião e as últimas no dia do encerramento do curso. Com isso, procurou-se mapear o perfil sócio-econômico dos inscritos e registrar as opiniões gerais sobre temas importantes para o desenvolvimento do curso, com o que se pretendeu alcançar uma compreensão mais nítida sobre a individualidade de cada um e as particularidades do grupo.

A proposta de se disponibilizar uma apostila aos alunos a cada aula, como constava do projeto inicial, foi descartada face à exigüidade do tempo além da possibilidade desse material não ser conservado para trabalhos futuros. Optou-se, porém, pela elaboração de uma cartilha, em formato simples mas formal, contendo o programa do curso montado de acordo com o quadro teórico da mediação porém, adaptado ao universo dos alunos aos quais ele se destinou (em anexo).

Pensando também na melhor fixação do conteúdo para esta turma e para as seguintes, caso o projeto consiga desdobrar-se não só em outros cursos como também em núcleos de mediação, como é o propósito da equipe, decidiu-se pela confecção de um vídeo, documentando uma sessão de prática simulada o que permite uma observação do desempenho dos agentes com análise e correção de possíveis ajustes (em anexo).

.....

Algumas resoluções práticas tiveram que ser tomadas levando em conta a especificidade do trabalho, qual seja o de realizar um curso fruto de uma pesquisa acadêmica e não diretamente oriundo de demanda local, em uma comunidade de favela com as problemáticas de exclusão social e vigência de situações de tráfico, violência e lideranças locais a ele vinculadas.

Por opção dos alunos, as aulas foram programadas para ocorrerem aos sábados, de 13hs às 17hs, o que, como foi informado anteriormente, causou sérios problemas à equipe já que o elevador que conduz ao CCDC, não funciona neste dia pois subordinado ao CIEP que funciona no local e que não abre aos sábados. Isso onerou bastante o curso, vez que, para não ter que percorrer toda a favela a pé o que foi desaconselhado pela própria direção do CCDC, o meio de transporte viável foi o táxi. Além do ônus financeiro, enfrentou-se também o problema da dificuldade em encontrar um motorista que se dispusesse a subir o morro sendo alegada, tanto a falta de segurança quanto a falta de condições do veículo. Nas duas vezes em que, depois de se tentar inutilmente pegar um táxi, optou-se por subir no carro de um dos participantes da equipe, fomos alertados para manter os vidros abertos, não usar óculos escuros e não ligar o rádio, para que não fossemos confundidos por policiais, o que foi seguido à risca.

Outro problema enfrentado para a realização das aulas, e também relacionado à falta de segurança, foi a morte do chefe do tráfico do morro do Pavãozinho em uma sexta-feira o que fez com que as três comunidades, contíguas, não pudessem realizar qualquer evento como uma forma de luto e de protesto. Por orientação do coordenador do CCDC a aula foi suspensa e transferida para o sábado seguinte.

Esse acontecimento proporcionou um sinal do grau de motivação e interesse da turma que solicitou à coordenadora do projeto que ao invés do curso se prolongar por mais um sábado, a aula suspensa fosse compensada junto com a seguinte, ou seja, as duas aulas no mesmo sábado, de 9hs às 17hs, com uma hora para almoço. Concordou-se com esse pedido e inclusive, com o adicional de que o almoço fosse feito por uma cozinheira da comunidade e patrocinado pela coordenação do projeto.

Se por um lado esse acontecimento demonstrou o interesse e o grau de coesão dos membros da comunidade que se mobilizaram para o almoço,

provocou uma “baixa” na equipe: a supervisora, psicóloga e mediadora, não quis mais subir o morro por entender que a situação nas favelas estava muito perigosa. Como não havia tempo hábil para contratar um outro profissional, engaja-lo no projeto, integrá-lo à equipe e aos alunos, ficou acordado que a supervisora continuaria a se reunir com os professores e discutir o andamento do curso e que iria, pelo menos, a uma das práticas simuladas. Foi ainda solicitado a ela que mantivesse a elaboração dos relatórios sobre o curso e sobre a turma.

I

EXPERIÊNCIAS ANTERIORES EM MEDIAÇÃO DE CONFLITO EM COMUNIDADES DE BAIXA RENDA NO RIO DE JANEIRO

O comentário do presidente da Associação de Moradores do Cantagalo sobre seu interesse em participar do curso por já estar acostumado a mediar conflitos na área, reflete a prática já demonstrada por pesquisas anteriores, particularmente o pioneiro estudo de Boaventura de Souza Santos em Pasárgada (Santos, 1977). As experiências que serão relatadas aqui, porém, inserem-se no contexto de práticas de mediação de conflitos oriundas de organismos da sociedade civil e implantadas nas favelas ou propostas a seus moradores, mas não pertencentes às comunidades como são as mediações realizadas pelas associações de moradores ou outras lideranças locais. É importante ressaltar, também, que mediação está sendo utilizada neste capítulo, da forma como é relatada pelos informantes ou descrita na bibliografia pesquisada, sendo a discussão sobre a concordância ou não de seu significado com o processo de mediação focalizado no presente projeto, deixada para o final do capítulo.

A história da mediação de conflitos em favelas do Rio de Janeiro se confunde com a história do Balcão de Direitos, já que ele foi a primeira instituição não pertencente ao Poder Judiciário a se instalar nessas comunidades com o intuito de auxiliar na resolução de conflitos.

Entretanto, é necessário retroceder um pouco na elaboração desse quadro já que a história do Balcão relaciona-se, por um lado, com a criação dos Centros Comunitários de Defesa da Cidadania (CCDCs) em 1993, e por outro, com a criação dos Juizados Especiais de Pequenas Causas, em 1984 (Lei 7244, de 07/11/1984) reelaborados na forma dos Juizados Especiais Cíveis em 1995 (Lei 9099 de 26/09/1995). Como, a experiência desses últimos órgãos se limita a inserir no seu processo sessões de **conciliação** em sua maior parte absorvida pela metodologia jurídica tradicional (Moreira-Leite, 2003), só o que foi vivenciado no Balcão de Direitos é relatado como experiência em mediação em comunidades carentes.

O projeto do Balcão surgiu da demanda de 25 líderes de comunidades ao Viva Rio (criado em 1993) face a dificuldade das pessoas de suas comunidades de lutarem por Justiça em função do desconhecimento ou desinformação sobre o que é efetivamente lei no Brasil. Para a elaboração do projeto foram analisados projetos similares e o mais próximo foi o dos Centros de Defesa da Cidadania (CCDCs) formulado em 1993 pelo então secretário de Justiça, Nilo Batista, cujo objetivo era diminuir os obstáculos à Justiça para os setores populares da sociedade mas que, como forma alternativa de conciliar conflitos, não conseguiu romper efetivamente o bloqueio cultural e lingüístico entre instituições executoras da lei e dela demandantes sendo utilizado como recurso de justiça à classe média e não aos moradores das favelas (Novaes, Regina, p.200).

Contra a configuração do CCDC se projetou o Balcão procurando, com uma estrutura simples, privilegiar a **conciliação** nos moldes em que era exercida pelos Juizados Especiais Cíveis, mas, como é instituição de sociedade civil não tinha autoridade legal para fazer cumprir os possíveis acordos entre as partes conseguidos em suas sessões. Entretanto, desde sua origem se coloca como um órgão de mais acesso à comunidade inclusive porque, uma de suas principais características foi a de incorporar os agentes comunitários em suas equipes – posteriormente denominado agente cidadão - com a função de servir de mediadores locais ajudando o resto da equipe a sensibilizar, compreender e traduzir as noções de justiça e de direito usualmente em vigor no interior das comunidades onde o projeto se inseria.

Ainda assim, por ter em seus quadros essencialmente advogados e estagiários de direito, as soluções encontradas pelas equipes do Balcão com a **conciliação** não podiam se estender muito além dos contornos do direito formal. Porém, de qualquer forma, a instalação dos Núcleos de atendimento do Balcão nas comunidades mexia com a concepção dos direitos dos cidadãos mesmo não resolvendo a maioria das questões propostas já que muitas vezes a execução demandava outra instância e a coação pertencia a outras esferas.

Por volta de 1999, a coordenação do Balcão começa a deslocar seu interesse para a **mediação** concebida como uma prática interessante já que:

-“... o Balcão significava um instrumento de hermenêutica entre um direito abstrato e formal e produzido fora da favela e uma realidade muito específico. Isso era uma coisa muito interessante. E canalizar aquele fluxo de demandas reprimidas pela falta de acesso, pela falta de informação pra ter acesso pro Judiciário, era um instrumento interessante. Entretanto a gente começava a perceber que o Judiciário não dava conta, não por questões materiais, de recursos, mas por questões conceituais. Não dava conta porque na sua estrutura conceitual, que é mais grave, ele não observava questões específicas que são as questões de morador de favela. O exemplo mais gritante disso é a questão do direito de laje. O próprio legislador só veio consagrar o direito de laje em 2002, senão me engano no Estatuto da Cidade, e assim mesmo com 3 ou 4 artigos, quer dizer, tratando muito pouco da questão. Os juízes admitem não conhecer o Estatuto da Cidade e muitos juízes não aplicam o Estatuto da Cidade porque ele até fala do direito à superfície nesses 3 artigos só que o juiz pode muito bem extinguir o processo, sem julgamento de mérito, sem decisão sobre o mérito se estiver faltando o registro do imóvel. E em ambiente de favela registro de imóvel é tão raro quanto ouro, é virtual, é produzido pela associação de moradores mas muitas vezes não é reconhecido. Então a gente tem várias barreiras, barreiras conceituais para entender aquela realidade, barreiras processuais como essa da dificuldade do oficial de justiça fazer a citação e se não fizer a citação não começa o processo, dificuldades de encontrar a casa, enfim.... a produção de justiça pelo Judiciário é um problema. E a gente começou a procurar e a perceber outras formas de resolução não violenta de disputas, e a **mediação** se encaixou como uma possibilidade muito concreta e muito bem vinda e mesmo necessária naquele contexto” (entrevista como o coordenador do Balcão de Direitos).

A partir dessa tomada de posição, toda a equipe do Balcão de Direitos foi capacitada pelo Mediare para mediar conflitos, tomando conhecimento dos princípios, técnicas e ferramentas utilizados no processo de mediação. O Mediare realizou dois treinamentos com os coordenadores do Balcão e com os agentes de cidadania porém, embora reconhecido como fundamental o papel do Mediare não só por ter fornecido o conhecimento como por ter convencido a coordenação do Balcão de que a mediação era a forma alternativa que

buscava, a prática com as ferramentas aprendidas com o Mediare não se mostrou adequada para o trabalho desenvolvido: as realidades em que as duas instituições estavam inseridas eram bastante diferentes porque enquanto o Mediare tratava mais de mediação intra-familiar, com mais tempo disponível e com pessoas de classes sociais diferentes, o Balcão se inseria na realidade das favelas com cultura e questões específicas.

Posteriormente, a coordenação do Balcão estabeleceu um diálogo com Luiz Alberto Warat, da Associação Latino-Americana de Mediação, com uma visão mais política da mediação, embora ainda não voltada para mediação comunitária. O contato com as questões teóricas apresentadas por Warat foi porém, fundamental para a direção tomada pelo Balcão:

- "...Com o Warat foi mais ou menos isso. A teoria dele, ou melhor a discussão teórica e política dele alimentou muito a nossa prática de mediação. E foi mais ou menos nessa época que a gente percebeu a necessidade que a gente tinha de fato de gerar um método próprio de mediação. Isso foi, se não me engano, 2002, 2003, talvez e a intenção foi muito essa de gerar um conteúdo..." (entrevista com coordenador do Balcão de Direitos).

Os conhecimentos adquiridos nessas duas capacitações – Mediare e Warat - tiveram uma importância decisiva para a direção seguida pelo Balcão, personalizando uma forma de atuação.

A partir das reflexões sobre essas experiências o Balcão passou a dar cursos para mediadores comunitários em projetos voltados para comunidades de baixa renda em vários municípios como Niterói e Resende, fornecendo também, nesses casos, o trabalho de consultoria, auxiliar a formação de núcleos de mediação como o do CEMECO, no Babilônia/Chapéu Mangueira, como será analisado a seguir, mas sempre de acordo com uma visão da mediação como um processo local e particularizado:

- "... ele [o professor do Balcão] dá os conceitos gerais, dá os princípios, dá algumas das ferramentas, mas deixando bem claro que é o contexto que dita a personalização do processo, o contexto é que diz como é

que o processo vai se dar e até diz se realmente a mediação é o caminho mais adequado para aquele caso. A gente acabou desenvolvendo um material muito próprio e a partir daí começou a capacitar em mediação também a partir do nosso ponto de vista, num contexto em que a gente estava inserido que é o contexto de favelas, contexto de comunidades de baixa renda mas especialmente de favelas” (coordenador do Balcão).

Entretanto, duas questões ficaram bem claras nas análises realizadas pela coordenação do Balcão de Direitos, a respeito dos problemas apresentados pela mediação principalmente pela colocação desse processo como a solução ideal para resolução de conflitos.

O primeiro é o fato de ser considerado mais rápido e mais barato porque, segundo o coordenador, se os motivos para a mediação são o custo e o tempo em fechar um acordo, esse acordo é precário já que não pode ser trabalhado o suficiente para que represente um esclarecimento das áreas conflitivas.

Outro ponto a ser discutido é a eficácia do acordo obtido pela mediação em comparação com as sentenças judiciais, e que deve ser bem trabalhado durante todo o processo:

- “Bom, o que garante a eficácia de uma sentença judicial é o poder judicial do estado que pode te mandar prender, pode te aplicar uma multa, no esteio pode tolher sua liberdade, enfim... pra fazer valer a sua vontade, a vontade baseada nas leis, nos princípios e tudo o mais. Você tem problema pra começar um processo, que capacidade coercitiva do estado é essa? Se a gente não consegue nem citar o rapaz, de que vale? Então que eficácia é essa, por que eu vou confiar na sentença judicial? É uma coisa que o Warat fala muito, compara as sentenças judiciais a vidros de perfume: parece que você vai soltar aquilo e num passe de mágica as pessoas vão passar a se comportar, ou o laço da Mulher Maravilha que vai pegar o bandido e ele vai se tornar bonzinho... Não é assim que funciona... Então essa é uma questão conceitual grave: **eficácia é poder**. Então, que solução a gente dá pra isso, a gente como Balcão de Direitos? É mediação de conflitos no sentido de que na mediação de conflitos, a eficácia, a certeza de cumprimento não está na nossa coercitiva que é zero. A capacidade de uma organização da sociedade civil ou

de um projeto de uma organização da sociedade civil exercer coerção legítima e legal sobre um indivíduo é 0, é nula, ou é precária, pode até exercer mas ali na frente vai cair. **A eficácia da mediação é exatamente a produção daquela decisão pelas próprias partes...** E se a gente pudesse reduzir a mediação a uma frase, seria basicamente esse binômio: é a **mediação dialógica** entre duas pessoas sobre suas possibilidades e necessidades. Nada além disso. É muito reducionista, não dá conta do conceito inteiro mas mesmo assim ainda é o melhor”.

Das várias comunidades onde o Balcão promoveu cursos de mediação a única que permanece após o fechamento do Balcão, é a do Chapéu Mangueira/Babilônia, através do CEMECO – Centro de Mediação Comunitária, operando com voluntários pertencentes à própria comunidade o que o diferencia dos núcleos que existiam nas outras comunidades, com desenho mais tradicional e cujos estagiários eram buscados nas faculdades de direito. O CEMECO aposta em um método “de dentro pra fora da comunidade, ou de dentro pra dentro da comunidade” privilegiando o protagonismo do ator local.

A época deste levantamento o CEMECO estava completando cinco meses de atuação o que foi comemorado com uma reunião de Prestação de Contas por parte da equipe: os coordenadores jurídicos, Adilson Lopes de Oliveira e Ana Paula; o coordenador administrativo, Cláudio Napoleão; o coordenador de comunicação, Alberto Antonio dos Santos; e três voluntários, Felipe Couto, Sueli Rocha e Michele, denominados voluntários jurídicos. Excetuando-se o coordenador administrativo, Cláudio Napoleão morador do Cantagalo, todos os demais participantes da equipe são das comunidades Chapéu Mangueira/Babilônia.

A idéia de um centro de mediação na comunidade Chapéu-Mangueira/Babilônia, além de originar-se da experiência bem sucedida do Balcão de Direitos na favela teve respaldo também na prática das lideranças, como explica seu coordenador administrativo:

–“ ... aconteceu porque o Balcão de Cantagalo havia terminado e foi sugerido desenvolver um trabalho novo aqui, então a gente, na verdade quem deu a idéia foi o Ailton, e me convidou para trabalhar com ele, a gente já

se conhecia, do Viva Rio, do Balcão, o Ailton foi do Viva Rio e me convidou pra trabalhar com ele aqui, e aí eu vim para trabalhar com ele, me explicou qual era a idéia, de um Centro de Mediação, eu já tinha mais ou menos noção do que era um Centro de Mediação, mas por participar de um curso que o Viva Rio deu aqui, com o Carlos Eduardo que está com vocês lá no Cantagalo, participamos e desenvolvemos mais isto. Na verdade, como o Ailton sempre fala e é verdade, nos sempre trabalhamos a mediação, a questão é que nunca foi colocada uma nomenclatura a elas, às nossas atitudes, às nossas ações dentro da comunidade. Porque quando você, à frente da Associação de Moradores, está trabalhando com as pessoas, e há um conflito de vizinhança e um dos vizinhos quer levar para o tráfico de drogas e você consegue entre estes dois vizinhos, ou negocia consegue mediar este conflito sem que vá para o poder paralelo, você é um mediador, só que o nome você não conhece, mas você já faz mediação. Você já faz mediação entre o poder público e a comunidade, você vai para o poder público e passa para ele a necessidade da comunidade, volta para a comunidade e passa para ela o que o poder público se comprometeu em fazer, volta para o poder público e diz para ele o que a comunidade acha mais importante. Então este tipo de trabalho, de interlocução é a mediação, só que você não tem esta consciência mas você já faz isto no dia a dia”.

A partir da idéia do CEMECO, e levando em conta uma reclamação da comunidade de que os projetos que chegavam a ela não consultavam os moradores sobre suas demandas, foi realizada uma pesquisa por duas americanas – Amy e Shanti – que desenvolveram um trabalho de campo e levantamento de informações sobre a comunidade a fim de conhecer suas características e, principalmente, perceber se o projeto de mediação era adequado a ela. Paralelamente, foram sendo ministrados os cursos de capacitação de mediação de conflitos pelo Prof. Carlos Eduardo, do Viva Rio, aos participantes da comunidade interessados.

Excetuando-se o coordenador administrativo – que não fez faculdade de direito, mas que entende muito de Direito “graças ao Balcão” - os demais participantes do CEMECO são advogados ou estudantes de direito e que, por isso, segundo os informantes, têm capacidade de orientar os moradores da

comunidade nos processos encaminhados ao Judiciário, caso não possam ser resolvidos pela mediação. Essa **orientação jurídica** faz parte da estratégia de atuação do CEMECO:

- “Mas, como é que a gente faz isto [orientação jurídica]? A comunidade não tem muita noção, até porque, a gente trabalha em um mundo de “vamos pra justiça, vamos resolver”, e durante muito tempo nós temos trabalhado com alguém resolvendo nossas questões, seja lá o juiz, seja lá o advogado, ou seja, lá o bandido. Então, é difícil você levar a pessoa a entender que ela pode solucionar um conflito apenas conversando, com uma pessoa entre elas tentando fazer com que elas se entendam, então a gente, os casos vem pro CEMECO, nós analisamos eles friamente, sem aquela ilusão de que tudo tem que ser mediação. A gente não tem esta ilusão até porque sabemos que não dá para ser tudo mediação, então a gente pega os casos, analisa: ‘bom, este caso dá para se aplicar mediação? Dá. Então vamos aplicar mediação. Este caso dá? Este tem que ser um acordo. Então vamos fazer um acordo’. **E quando vai fazer um acordo a gente trabalha com a lei.** A lei diz isso, isso, isso, o senhor quem sabe. A gente comunica às partes os seus direitos e deveres para poder encontrar um acordo. Então a gente não tem esta ilusão de que tudo que vier é mediação. Não, não existe, não concordo. Então a gente tem trabalhado assim. Pega os casos, analisa bem: “esse caso dá, esse caso aqui não dá”. Um caso interessante é o caso de pensão alimentícia, que você pode aplicar a mediação, claro que vai ter depois de toda mediação, que as partes chegarem a um acordo, vai ter que formalizar este acordo, mas não precisa ir para o judiciário. Então a gente tem casos aqui que foram resolvidos assim. “A mulher queria X, o marido só queria dar Y e então conseguimos um acordo”. Na verdade eles, com um mediador nosso se entenderam, perceberam da necessidade de o marido suprir a necessidade dos filhos e os filhos perceberam as condições do pai. Foi legal por isso. E foi legal porque não é que NÃO se torne uma coisa firme (...) A mediação foi legal porque as pessoas acabam a mediação com um acordo por elas mesmas. O rapaz percebeu que o filho tinha uma necessidade maior do que ele pensava. Ela percebeu que o marido tinha condição menor para dar do que ela achava e eles conseguiram chegar a um denominador comum e isto gerou algo muito

interessante. O que eles podiam estar brigando na justiça, eles resolveram amigavelmente e são amigos. Acho que isto também é um ponto positivo da mediação. Que as pessoas consigam se entender e não se tornem inimigas mortais. Se você puxar a questão da legislação, você vai estabelecer assim olha: nós vamos discutir a questão do menino, mas você sempre sabe que você percebe na mediação que em muitas das discussões não está só em jogo a situação do garoto. Tem a situação da raiva da mulher, a situação da raiva do marido. Então tudo isto acaba sendo trabalhado naquele momento e eles acabam meio que, se expondo um para o outro e depois acabam sendo amigos, acho que esse é o legal. O “legal é que, no final, eles conseguem resolver a situação e trabalhar juntos por um bem estar” (coordenar administrativo do CEMECO).

Os casos de maior incidência atendidos no CEMECO nos cinco primeiros meses de existência foram os conflitos de família. Não houve caso relacionado ao “direito de laje”, e alguns relativos a vizinhança...”janela que ta no lugar errado...”. Nesses casos, segundo os informantes, a mediação tem sido mais aplicada já que “...levar para o Judiciário uma questão de vizinhança em comunidade onde ninguém é dono da terra é complicado”. O coordenador administrativo informa ainda que têm trabalhado casos relativos a questão alimentícia mas a questão do divórcio é um mais complicada:

- “(...). Agora esse é que é o grande detalhe. A lei diz que você já pode fazer um divórcio se não tiver bens nenhum nem filho menor, no cartório, só que isso não é tão fácil assim não. Uma coisa é o que ela diz, outra coisa é a prática. Quando você vai num cartório, as pessoas do cartório ainda não estão familiarizadas com este divórcio novo”.

Mesclando processos jurídicos com processos de mediação, o CEMECO vai caminhando com muitas dificuldades porque não tem financiamento, e tentando resolver os casos com muita reunião pela equipe numa tentativa de não causar danos ao cliente mas também não deixar que o atendente que não é da área jurídica fique sem credibilidade:

-“ Não temos tanta gente, aí é reunião direto. A gente vai discutir os casos, situação, e nós estamos sempre nos corrigindo. Eu faço o atendimento e o Adilson e o Ailton estão aqui, a Michele esta atendendo. Se por algum motivo eu erro, faço alguma coisa, cometo um erro assim, que não vai danificar o cliente, mas foi um erro na minha colocação, no momento seguinte à saída do cliente eles me chamam minha atenção, sempre na questão construtiva né? Caso a coisa no momento vá trazer algum dano pro cliente, eles intervém. Se este (.....) vai trazer algum dano para o cliente, no momento seguinte eu sou corrigido, não na frente do cliente, mas se caso a minha falta for trazer for em prejuízo do cliente, a pessoa que está aqui intervém, claro que com toda educação, como todo jeito, sem dizer assim: “olha, você falou uma besteira, você errou”, até porque senão a gente tira a credibilidade do cliente....A orientação é essa, a gente poderia tentar desta forma, sempre não deixando o cliente em situação difícil e nem deixando aquele que está atendendo também, ...meio que passando pro cliente que aquela pessoa não sabe nada”. Então sempre trabalhando isso depois com uma discussão,..... Eu sou o tempo todo orientado pelo coordenador da área jurídica. Eu acabo tendo uma bagagem jurídica por causa disso. Eu nunca tomo uma decisão jurídica. Eu sempre pego, preencho formulário, com o cliente, “volta aqui tal dia” “estamos vendo o que podemos fazer, e tudo mais... e vamos fazer assim que dá “Então quer dizer, eu não invado o espaço dele, claro que o espaço é todo nosso, mais se é uma área que eu não entendo muito bem, então eu não vou dar uma de advogado e dizer “vou fazer assim, . Minha intenção é sempre beneficiar o cliente”.

Pode-se perceber nessas poucas experiências de mediação em comunidades de favela que embora cientes de que a administração oficial-jurídica dos conflitos é deficitária, que não resolve o problema da maior parte da população, que a mediação é uma forma alternativa eficaz para parte dos conflitos e que para capacitar mediadores basta que se desperte os **mediadores natos** que os informantes consideram existir em muitos agentes sociais, a hegemonia do Direito tem impedido que se caminhe para uma forma de resolução de conflito verdadeiramente alternativa, como a proposta no presente projeto.

II O CURSO

Após as três reuniões das equipes (permanente e eventual) e os dois encontros com as equipes e os agentes das comunidades (coordenadores do CCDC, presidente da Associação de Moradores do Cantagalo, e demais alunos), definiu-se o calendário do curso:

- Aulas teóricas: 10/03/07; 17/03/07; 24/03/07 e 31/03/07.
- Aulas práticas: 14/04/07 e 28/04/07.

O horário das aulas estabeleceu-se de 14hs as 17hs, e o local, uma das salas dentro do CCDC, com cadeiras, quadro-negro e mesa, onde são dadas outras aulas do programa. Combinou-se também o encerramento do curso para o dia 05/05/07, com uma cerimônia de entrega dos certificados aos alunos.

1 – PROGRAMA DO CURSO

Tendo como estabelecido que o conteúdo das aulas seria uma **co-construção**, adaptando-se o quadro teórico da mediação ao universo dos alunos, estabeleceu-se o seguinte programa básico:

Unidade 1 – Conflito

- 1.1- A construção da verdade
- 1.2- Noção de conflito
- 1.3- Interesses X pontos de vista
- 1.4- Causas dos conflitos

Unidade 2- Conflito e Comunidade

- 2.1- Características da Vida em Comunidade
- 2.2- Reação da Comunidade Aos Conflitos

Unidade 3 – Algumas formas de resolução de conflitos

- 3.1- A via judicial
- 3.2- Arbitragem, Conciliação, Negociação e Mediação

Unidade 4 – Mediação

- 4.1- Principais características do processo de mediação
- 4.2- Vantagens da Mediação
- 4.3- O papel do mediador e das partes
- 4.4 – As principais ferramentas

Unidade 5 – O Processo de Mediação

- 5.1- Abertura da sessão de mediação
- 5.2- Discurso das partes
- 5.3- Esclarecimento dos fatos
- 5.4 – Trabalhando as Soluções
- 5.5 – Fechando ou não o acordo

Unidade 6 – Simulações

2 – AS AULAS

A primeira aula – 10/03/2007- começou com uma dinâmica de integração denominada “Quem sou eu?”, cujos objetivos são: fomentar e ampliar o conhecimento entre os participantes do curso; fomentar a integração do grupo; fomentar o autoconhecimento; fomentar a capacidade de percepção do outro e de si próprio; conscientizar sobre a importância da percepção de si e do outro na função de mediador e conscientizar sobre as mensagens verbais e não verbais e suas diferentes escutas e interpretações.

Como primeiro procedimento do curso, procurou-se introduzir o exercício de forma a relacioná-lo de forma enfática com o objetivo do curso, da seguinte forma:

- “Sabemos que muitos de vocês já se conhecem, mas mesmo assim, devemos considerar que em todos os relacionamentos sempre há mais o que se descobrir sobre o outro. Caso existam pessoas que não se conheçam ou se conheçam muito pouco, é bom lembrar que sempre temos alguma coisa a dizer do outro, mesmo que seja apenas uma impressão ou uma intuição que será confirmada ou alterada posteriormente. Para isso, como também para

realizarmos nossa função de mediadores, precisamos antes de tudo, ser e estar curiosos a respeito das pessoas, suas idéias, seus sentimentos e suas maneiras de ser. Sendo assim, convidamos todos a se envolverem neste exercício verdadeiramente, e iniciarmos o treinamento pessoal em nossas principais habilidades, que serão nosso maior instrumento de trabalho na função de mediadores: conhecer o outro e a si próprio”.

Iniciou-se a dinâmica pedindo-se aos participantes que se sentassem em círculo e a cada um foram entregues duas folhas de papel em branco e um pilot. Solicitou-se que cada um pensasse um pouco sobre a questão “Quem sou eu?” e escrevesse em uma das folhas pelo menos três características suas para que o grupo pudesse conhecê-lo um pouco. Em seguida, cada um colocava a outra folha nas costas do participante sentado ao lado e escrevia palavras que o definissem sem que ele o visse, ou seja: cada aluno escreveria na folha colocada às costas de cada um dos outros participantes. Ao final, sentaram-se novamente em círculo e pediu-se a cada um que lesse sua própria apresentação aos demais e, ao colega da esquerda lesse o que escreveram sobre ele. Logo após, abriu-se a discussão ao grupo indagando-se como se sentiram escolhendo as palavras que os definissem, se foi fácil ou não descreverem a si próprios, como se sentiram escutando a descrição que os outros fizeram, se as descrições foram coincidentes, se houve surpresa e o que foi novo na descrição.

Os resultados alcançados demonstraram uma total integração no grupo tanto que algumas características de auto-definição bem particularizadas, como é o fato da pessoa ser “observadora” foram atribuídas à mesma, o que foi notado até pelos agentes envolvidos. Outro fato marcante foi a disposição de sempre considerar o outro positivamente o que demonstrou que o grupo selecionado de alunos, embora com atividades profissionais diversificadas, comungava determinados valores.

Finalizando a dinâmica, a coordenadora do projeto comentou brevemente, a partir das colocações feitas pelo grupo, a importância de estarmos atentos e abertos aos diferentes pontos de vista das pessoas e às diferentes maneiras de perceber e compreender o que escutam ou vêem, as mensagens verbais e não verbais e suas diferentes escutas e interpretações.

Salientou também o quanto não se tem controle absoluto sobre a maneira como o outro vai receber qualquer informação porque a interlocução depende, em parte, de como nos comunicamos, mas, por outro lado, depende também, da recepção pela outra pessoa. Daí, como foi enfatizado, a complexidade das comunicações e das relações interpessoais.

Após essa introdução, o professor Carlos Eduardo se apresentou ao grupo e iniciou propriamente a parte conceitual do curso, com a discussão que, pela avaliação da equipe, foi a que causou maior impacto: a relativização da verdade.

Tópicos discutidos:

- relação da verdade com o conhecimento;
- a verdade depende do ponto de vista de cada pessoa;
- ponto de vista é uma vista de um ponto;
- a verdade depende do conhecimento, que depende da cultura;
- preconceitos e estereótipos.

A segunda parte da aula focalizou a noção de conflito, se seria um acontecimento positivo ou negativo, através dos seguintes tópicos:

- conflitos são uma forma de interação social e, portanto, inevitáveis;
- conflitos são reciprocamente construídos;
- as diferenças entre as pessoas conduzem ao estabelecimento de situações conflitivas;
- conflitos fazem parte do cotidiano da sociedade;
- conflitos proporcionam o desenvolvimento social.

Foram apresentadas duas dinâmicas em torno da variedade de interpretações sobre uma mesma situação vivenciada e a respeito da dificuldade de comunicação entre as pessoas objetivando o incentivo ao diálogo franco o objetivo.

A primeira parte da segunda aula – 17/03/07 – teve como tema “Igualdades, Diferenças e Pontos de Vista”, para atender às solicitações dos alunos, bastante curiosos na elucidação desses pontos. Foram aplicadas duas dinâmicas, a primeira procurando mostrar que uma parte da história é somente uma parte da história, o que faz necessário que se tente sempre esclarecer

bem para que se possa ter um bom entendimento, e a segunda sobre ilusão de ótica, com o objetivo de mostrar como um mesmo objeto pode ter interpretações diferenciadas.

A segunda parte começou introduzindo a mediação, qual o seu objetivo, e a diferença entre necessário e justo, um possível e outro ideal/utópico. A partir daí, a turma já estava preparada para construir, com o professor, um quadro apontando as diferenças entre mediação da resolução de conflitos judicial, bem como entre as demais formas de administração alternativa de conflitos: negociação, arbitragem e conciliação.

Nessa aula, a pedido de uma das alunas, permitiu-se a participação de duas pessoas não inscritas. Segundo a aluna, ambas eram suas amigas sendo uma agente de turismo responsável por vários programas de visitação de turistas estrangeiros ao morro do Cantagalo, sendo que nessas ocasiões os artesãos da comunidade apresentavam seus trabalhos e os vendiam, e a outra uma mexicana também realizando estudos na comunidade. Estranhou-se um pouco a situação inusitada mas, por cortesia, permitiu-se que elas permanecessem e participassem da aula.

Tempos depois, já na aula da prática simulada, a aluna contou que havia ficado tão empolgada com o conteúdo do curso que resolvera convidar as duas amigas, brigando entre si, para que participassem esperando que, com isso, elas pudessem encontrar uma forma de solucionar o conflito que vivenciavam, sem que a amizade fosse abalada. Ocorre que uma era inquilina da outra que havia pedido o imóvel antes do prazo estipulado e acordado verbalmente – “trato de boca, o que é costume na comunidade” - o que estava causando sérios transtornos pois ela não tinha condições de alugar um outro imóvel e não tinha aonde ficar. A aluna, amiga das duas, estava sentida com o fato da amizade entre elas terminar e procurou “mediar” a situação através dos ensinamentos do curso. As conflitantes, segundo a aluna, ficaram seriamente “mexidas” com o que escutaram na aula, perceberam os pontos nevrálgicos no conflito mas a proprietária continuou insistindo e a inquilina teve que sair do imóvel, terminando também a amizade entre elas, ou, como disse a aluna: - “Como havia sentimento e elas já tinham se magoado muito, não conseguiram desfazer o ‘nó’. Não sobrou amizade”.

O exemplo foi ótimo para a discussão em torno das possibilidades de resolução do caso.

A terceira aula, como já foi mencionado, não ocorreu no dia 24/03 como planejado devido ao “luto” na comunidade do Pavãozinho pela morte do chefe do tráfico e, a pedido da turma, foi compensada no dia 31/03 na parte da manhã.

A primeira parte da aula foi ministrada pela psicóloga/mediadora, de acordo com o seguinte esquema:

Tema da aula: **Aspectos psicológicos do Desenvolvimento do Conflito e O Valor real da Comunidade**

Objetivos Gerais

- Esclarecer e informar aos participantes sobre os aspectos psicológicos que atuam diretamente nas situações de conflito
- Possibilitar que os futuros mediadores possam detectar e interagir com as partes considerando as influências geradas por estados emocionais
- Informar sobre os ruídos de comunicação causados pelas alterações emocionais
- Demonstrar os diferentes modos de escuta e suas implicações
- Demonstrar a diferença entre comunidade e sociedade
- Demonstrar como o conflito se desenvolve a partir da diminuição ou anulação do espaço comunitário

Atividades realizadas

- Dinâmica do Espelho: Exercício no qual a turma se divide em duplas e com um fundo musical cada dupla, com um participante de frente para o outro, faz movimentos livres com o corpo, tendo seu parceiro que acompanhar os movimentos do líder como em um espelho.
 - Objetivos específicos:
 - Ampliar a percepção do outro em suas expressões não verbais
 - Tomar consciência de suas próprias habilidades e dificuldades em acompanhar o outro, o diferente
 - Conscientizar-se sobre posição de líder x liderado

- Conscientizar-se sobre suas próprias dificuldades ou facilidades em expressar-se não verbalmente
- Aula teórica sobre atitudes básicas do Mediador: empatia, escuta ativa, neutralidade, atenção aos vínculos.
- Dinâmica de Escuta: Exercício, no qual a turma divide-se em duplas. Uma pessoa relata uma situação. A pessoa que escuta, em um primeiro momento não pode falar nada. No segundo momento está autorizada a intervir.
 - Objetivos específicos:
 - Tomar consciência sobre a dificuldade própria de cada um em escutar
 - Exercitar e ampliar a capacidade de escuta
 - Tomar consciência sobre as reações internas da pessoa que escuta
- Aula teórica sobre a importância da comunicação e interferências emocionais
- Aula teórica sobre o valor real da comunidade e as conseqüências da diminuição ou anulação do espaço comunitário

Resultados alcançados

O grupo se mostrou bastante interessado durante todo o tempo de aula. Participaram ativamente dos exercícios, demonstrando desenvoltura e facilidade de contato inter e intra pessoal. Durante a aula expositiva, trouxeram exemplos e questões sobre os temas abordados. Mesmo os que foram chegando após o início da aula, integraram-se com facilidade contribuindo com as discussões e realizando trocas importantes com seus colegas.

Demonstraram especial interesse sobre o tema comunidade e a conscientização de seu valor no sentido da promoção de saúde.

Introjetaram bem os conceitos teóricos e as experiências vivenciais das dinâmicas propostas.

A seguir, ainda na parte da manhã, iniciou-se outra unidade (unidade 4), com as principais características do processo de mediação, as vantagens da Mediação, o papel do mediador e das partes e as principais ferramentas

utilizadas no processo de mediação. Nesse último item procurou-se enfatizar a importância de aprender a ouvir de forma diferente do “prestar atenção” – a **escuta ativa** – na qual o ouvinte não escuta passivamente o que os outros dizem mas procura reconhecer os pontos de conflito e criando condições para que os interesses e sentimentos sejam expostos de maneira a proporcionar um abrandamento da tensão e visualização de uma solução para o impasse.

Na última aula, no mesmo dia 31/03/07 na parte da tarde, focalizou-se o processo de Mediação, com todas as suas etapas: abertura da sessão de mediação; discurso das partes; esclarecimento dos fatos; o trabalho com as soluções apresentadas e, finalmente, o fechamento ou não do acordo.

As aulas de prática simulada demonstraram o diferencial de um processo de mediação de conflitos administrado por agentes participantes da comunidade em que os conflitos ocorrem⁸.

Combinou-se com a turma que o Prof. Carlos Eduardo sairia da sala com dois voluntários que desempenhariam o papel de agentes em conflito – um que solicitou a mediação e o outro envolvido no conflito – enquanto o Prof. Rodolfo ficaria na sala orientando os dois que agiriam como mediador e co-mediador. Aos primeiros foi somente sugerido um tipo de problema – familiar, de vizinhança, relações comerciais, etc. - e os alunos construíam o conflito de modo a sempre privilegiar o contexto em que viviam, seus conflitos, suas soluções, para que o resultado fosse tão “de dentro” quanto possível. Já ao mediador e co-mediador a orientação era mais incisiva no sentido de fazê-los aplicar as etapas do processo de mediação das nas aulas teóricas, mas também, só como orientação geral deixando a cargo deles a forma como se comportariam com liberdade para compor o papel a ser desempenhado.

O primeiro caso envolvia a briga de dois vizinhos - a mulher que solicitou a mediação (Graça) e um homem (Carlos) - de terrenos contíguos sendo que a proprietária de um cercou seu terreno invadindo o do outro. O co-mediador (Cláudio) comentou com eles que é hábito na comunidade que as pessoas não conversem antes de fazer alguma coisa já que a moça fez a cerca sem consultar o vizinho e encostando-a na casa dele, sem deixar passagem e

⁸ Realizadas nos dias 28/04/07 e 05/05/07.

espaço para ele construir a garagem que pretendia. Depois dos esclarecimentos e de alguma discussão eles acordaram em alterar a cerca, havendo uma certa interferência da mediadora (Márcia) compondo a solução da seguinte forma: a ela daria o material que ele precisava para reforçar o muro criado e ajeitar a garagem e ele, por seu turno, iria trabalhar na obra, prestando a mão de obra necessária para os serviços.

Após o termino da sessão a equipe fez os comentários de ajuste enfatizando que o mediador não pode, em qualquer hipótese, sugerir soluções, e que deve explorar mais a situação conflitiva e a solução apresentada para que, checando todos os detalhes, ela tenha possibilidade de efetivamente resolver a questão. Foi orientado igualmente que, como ferramenta útil, pode-se explorar outras soluções para o acordo (pelo menos umas três) para que uma seja escolhida como preferencial.

A segunda dramatização focalizou um caso concreto apresentado por um aluno, o presidente da associação de moradores do Cantagalo (Bezerra) que foi uma das partes. O problema envolvia a proprietária de um terreno (Rita) que alugara de forma oral – “trato de boca” como é comum na comunidade- a parte de baixo de sua casa para a outra parte. A discussão girou em torno da água para a casa do inquilino porque ele queria colocar uma caixa d’água no alto e ela não queria porque a obra iria tirar parte do terreno que ela havia destinado a sua horta e plantas. Ao final, acordou-se que a caixa d’água seria sobre pilotis e embaixo dela a moça continuaria com aproveitamento do terreno.

Como a atuação das partes estivesse excelente, as mediadoras (Valdete como mediadora e Tânia co-mediadora) tiveram alguma dificuldade para “segurar a situação para que eles não se exaltassem”.

Os comentários posteriores por parte da equipe enfatizaram a necessidade de se promover a chamada para a sessão de mediação, o que não pode ser feito segundo exemplos externos ao grupo, mas deve corresponder a alternativas próprias à comunidade. Também ressaltou-se o momento da apresentação do processo de mediação à parte convidada, como o serviço foi contratado e como devem se comportar durante o processo. Além disso, como se trata de um trabalho envolvendo agentes da comunidade, tanto mediadores como parte, a imparcialidade deve ser bem demarcada e

percebida, para que não provoque desequilíbrio do processo, o que é desastroso e inutiliza todo o resultado.

As duas práticas simuladas finais, realizadas no dia 05/05, começaram com uma recapitulação das fases do processo de mediação, como se percebeu necessário, e da discussão sobre a possibilidade de não haver acordo e as sessões se encerrarem mesmo assim para que não haja mais desgaste e para que o acordo não seja estabelecido só pela vontade de finalizar o processo. Como foi salientado pelo Prof. Rodolfo, “às vezes o não acordo é um acordo” e o fato do processo ter possibilitado que os envolvidos expusessem seus pontos de vista já significava um caminho para uma possível solução futuramente.

Os casos dramatizados nestas aulas (vídeo em anexo), focalizaram questões familiares envolvendo a separação do casal e a guarda dos filhos, problemas vivenciados em toda a nossa sociedade e que no caso do curso, apontou particularidades do cenário em que ocorrem.

Como essas seriam as últimas práticas simuladas procurou-se corrigir todas as falhas detectadas nas práticas anteriores bem como fixar bem as ferramentas necessárias a uma mediação eficaz, isto é, a que não só possibilita a discussão em torno do problema como conduz a uma solução boa para ambas as partes e com isso a animosidade se desfaça.

As principais ferramentas reforçadas foram a confiança que o mediador tem que ter e demonstrar no processo de mediação e em si mesmo, e a escuta ativa que abrange a capacidade de entender e perguntar, recolocar o problema em termos completamente inteligíveis e compreensíveis. A primeira delas é utilizada principalmente na pré-mediação quando os mediadores se apresentam, explicam o processo com regras básicas sobre evitar agressões verbais e físicas, a importância de escutar e falar cada um na sua hora, além, é claro, da imparcialidade dos mediadores que não pode ser contestada. A segunda implica a autenticidade, ou seja, o exercício de se colocar no lugar do outro fundamental para se atingir uma solução favorável a ambos.

O primeiro caso dramatizado envolveu a separação do casal e também a guarda dos filhos: casados há 18 anos, com filhos de 12,15 e 17, sendo ela manicure, mas sem trabalhar para cuidar dos filhos e ele policial na ativa. A particularidade da vida em comunidade já se configurou no momento em que os dois resolveram se casar pois um tio dela cedeu a laje para que

construísem sua casa. O marido quase não deixou a mulher falar e os mediadores tiveram que insistir para que ele a ouvisse e não interrompesse, sem porém, conseguirem seu intento. Ele dominou toda a sessão, negando-se a pagar pensão à mulher e condicionando o pagamento aos filhos a que ela não namorasse mais ninguém porque isso “pegaria mal” frente aos colegas dele já que moram próximos, embora ele já estivesse casado com outra com a qual tinha um filho. Os professores tiveram que interromper a dramatização para orientar melhor os mediadores no sentido de impedir o desequilíbrio da situação.

No segundo caso foi utilizado um recurso didático/metodológico de inversão dos papéis masculino e feminino para que se percebessem bem as dificuldades inerentes ao viver social de cada um deles. O exercício se mostrou bem interessante porque, além dos dois atores colocarem bastantes empecilhos na situação, a biografia de cada um deles foi sendo construída pelos próprios atores no decorrer do processo e essa construção foi percebida por todos, os envolvidos e a platéia. Também foi enfatizado pelos professores o fato da tensão do problema se dissipar à medida que ele vai sendo explicado o que conduz igualmente à diminuição da tensão existente entre os participantes.

3- OS PARTICIPANTES

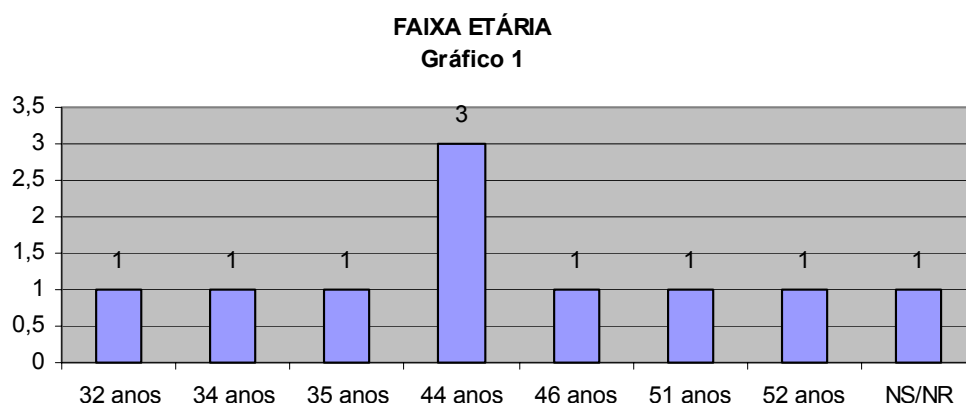
Para conhecer e analisar os participantes do curso o instrumental metodológico escolhido foi o de um questionário preenchido na reunião do dia 03/03 quando foram apresentados os professores e o calendário do curso. O questionário foi denominado **MARCO ZERO**, já que a ele foi comparado o **MARCO FINAL**, preenchido ao final do curso. Como já foi dito a função do questionário foi mapear o perfil sócio-econômico dos inscritos e ao mesmo tempo, buscar registrar e quantificar as opiniões gerais sobre temas importantes para o curso, sem, contudo, deixar de perceber as peculiaridades de cada um.

O questionário foi dividido em duas fases sendo a primeira uma ficha registrando os dados gerais pessoais e sócio-econômicos do aluno, e a segunda as opiniões através de frases e expressões onde podiam manifestar

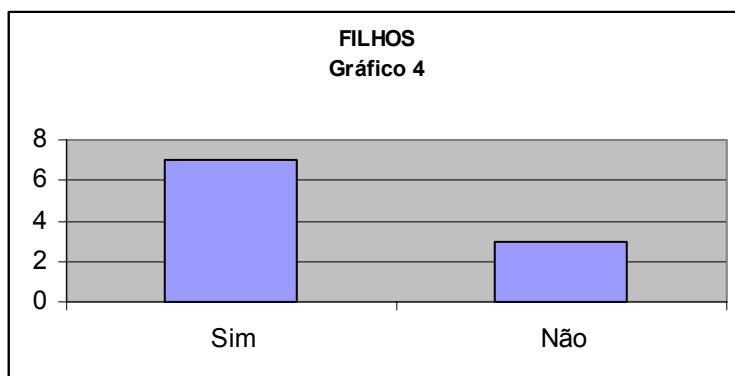
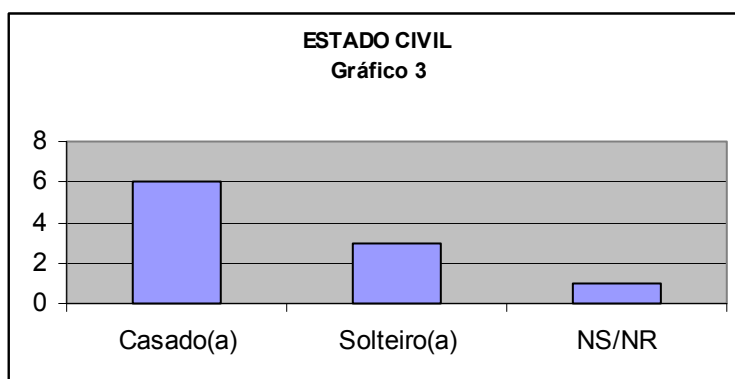
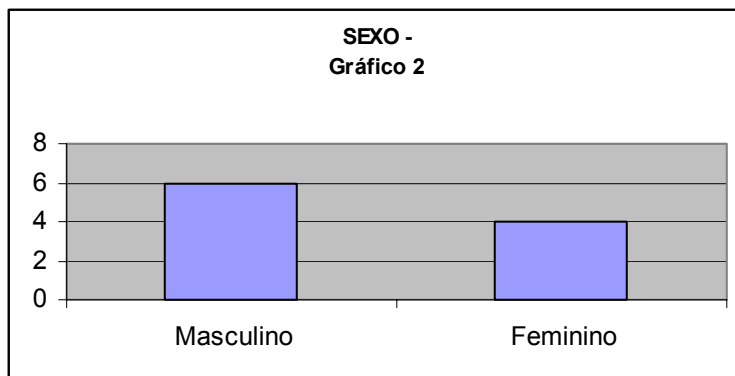
sua aceitação ou recusa sobre algumas idéias básicas do processo de mediação e em que grau a mesma ocorria (questionário em anexo).

A análise do **MARCO ZERO** foi o norteador fundamental do conteúdo do curso tanto em relação ao perfil do aluno e da turma já que, com o resultado dos dados sócio-econômicos, até em função da baixa amostragem, objetivava-se tão somente ter um visão da origem da turma e não especular-se sobre as condições gerais da comunidade.

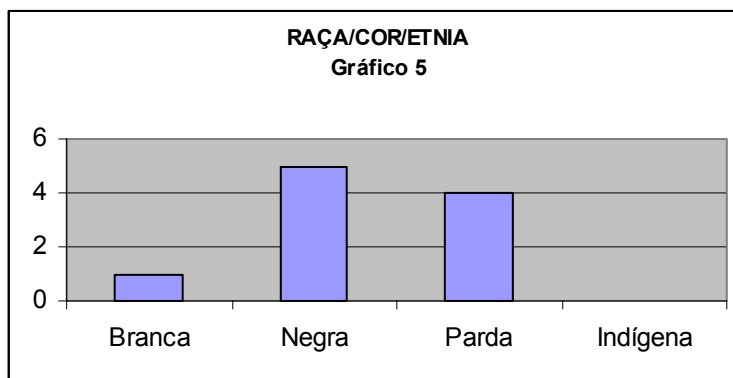
O gráfico abaixo indica que a turma já demonstra uma certa maturidade, concentrando-se na faixa de idade entre 30 e 50 anos. Tal informação também leva a supor que as pessoas inscritas já possuem experiências diversas, tanto profissionais quanto de militância em grupos organizados, o que poderá ser verificado à frente.



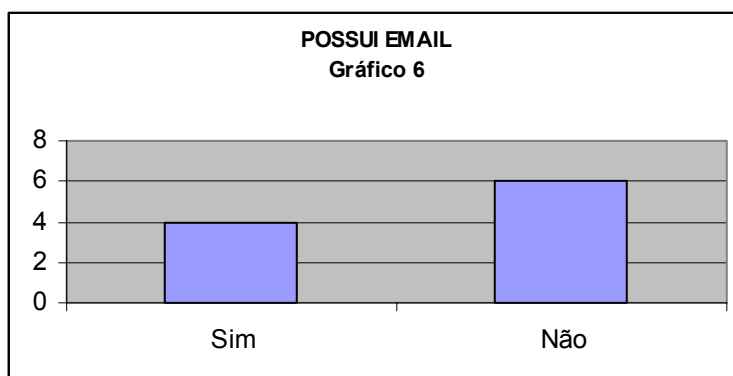
Pelos gráficos seguintes (2,3 e 4), pode-se ver que, a princípio, contou-se com um número levemente maior de homens, o que foi alterado no final do curso, e que havia uma leve preponderância de pessoas casadas embora quanto a esse dado pode ser considerada a existência de alguma distorção já que o questionário não possuía outras formas de classificação além de solteiro e casado. Ao mesmo tempo, o fato da maior parte dos integrantes possuir filhos, reforça a idéia de maturidade da turma como já foi detectada, e a possibilidade de contato com uma maior variedade de conflitos.



Corroborando os dados do IBGE sobre a população das comunidades de favela, apesar da pequena amostragem, os dados informam uma predominância de pessoas negras (gráfico 5).

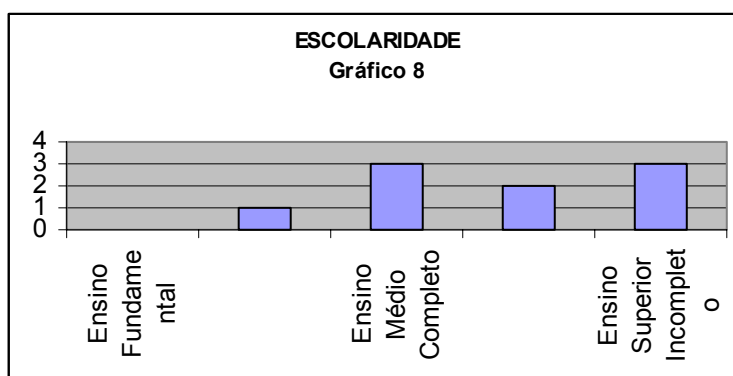
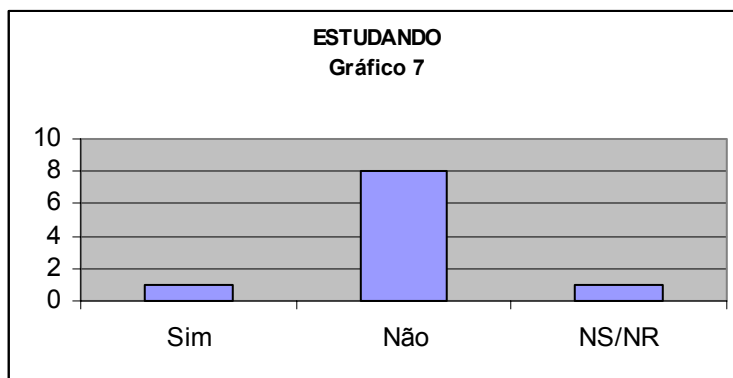


Pensando no desenvolvimento do curso e no estabelecimento de formas de comunicação entre coordenação, instrutores e alunos, formulou-se uma pergunta sobre se teriam ou não endereço eletrônico (gráfico 6), e a resposta negativa nos levou a inviabilizar esse meio de comunicação privilegiando o contato através do telefone e através do coordenador do CCDC.

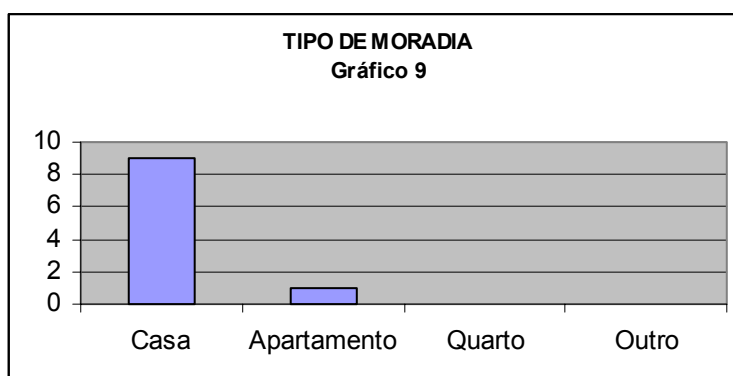


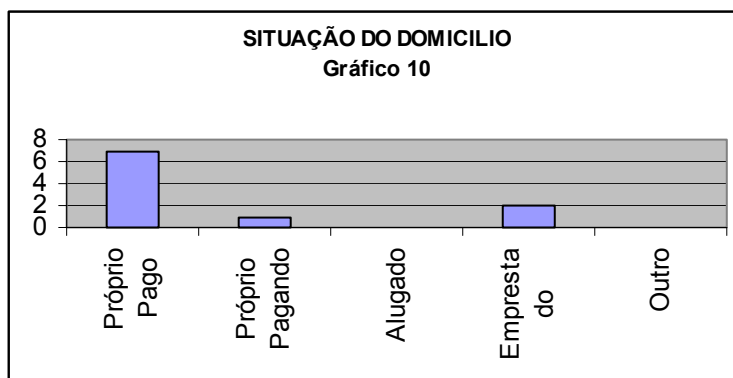
Os gráficos 7 e 8 demonstram que somente um aluno estava estudando à época do curso⁹ e que, em relação ao grau de escolaridade, a turma apresentava um quadro bastante variável, indo do ensino fundamental até o superior completo, embora a predominância fosse de alunos com ensino médio completo.

⁹ Pelo que pode ser comprovado ao final do curso quando se entregou os diplomas, tratava-se de uma aluna cursando a faculdade de direito e que pediu à coordenação que em seu diploma constasse o número de horas/aula para que pudesse contabilizar para prática no período de estágio obrigatório.

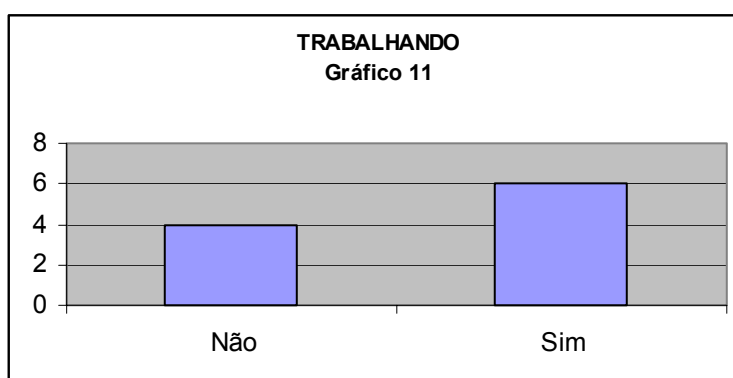


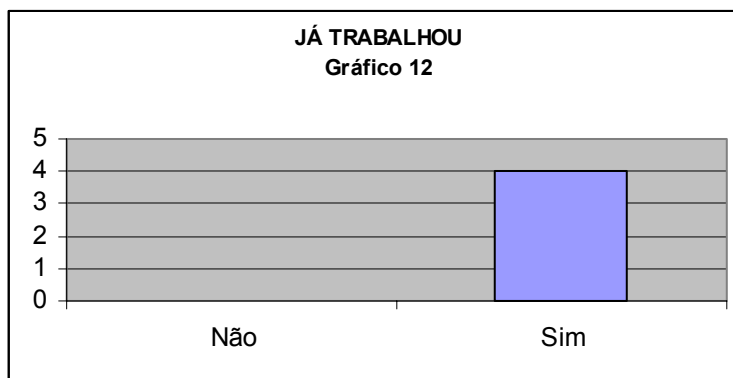
Os gráficos igualmente demonstram (9 e 10), quanto ao tipo de moradia preponderante – casa – uma tendência nas favelas em que o projeto atua, e que a grande maioria dos alunos tem imóvel próprio. Muitos assinalaram nos formulários que os mesmos são de posse e a única resposta diferente – próprio pagando – referia-se a uma pessoa que trabalhava junto à comunidade, mas residia próximo, não exatamente na favela.



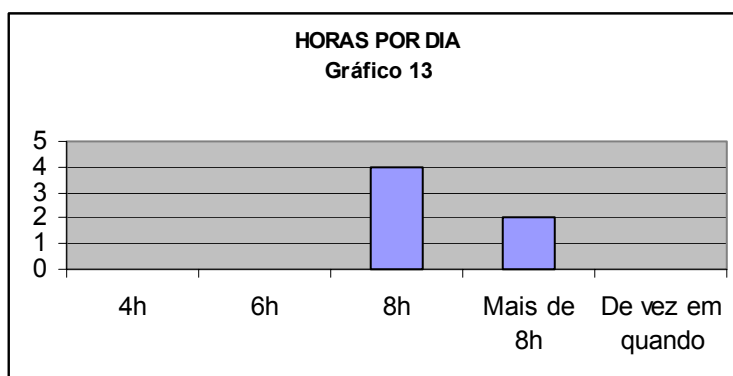


Em relação à situação ocupacional, a turma encontra-se dividida embora, como se vê pelos gráficos seguintes (11 e 12), todas as pessoas que marcaram não estar trabalhando já desempenharam atividades, o que corrobora a percepção de que a turma é composta por pessoas com maturidade e experiência. Vale ainda notar que uma das pessoas que indicou na ficha não trabalhar, posteriormente afirmou estar atuando no mercado informal (barraca na praia), e outra apesar da mesma indicação, atua na associação de moradores.

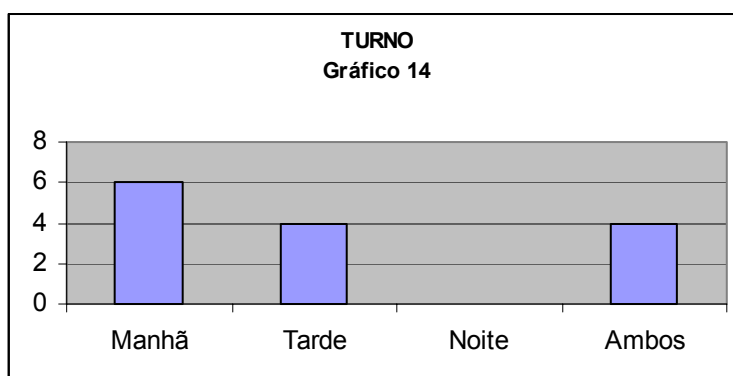




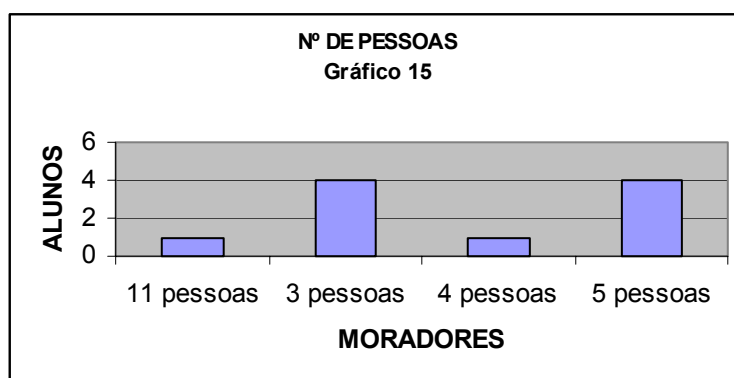
Percebe-se também (gráfico 13), que a turma fica ocupada grande parte do seu tempo diário, o que fundamenta a escolha do sábado a tarde como horário das aulas mesmo que para os professores e coordenadores do curso este horário não fosse o mais conveniente pela impossibilidade de uso do elevador, como citado anteriormente.



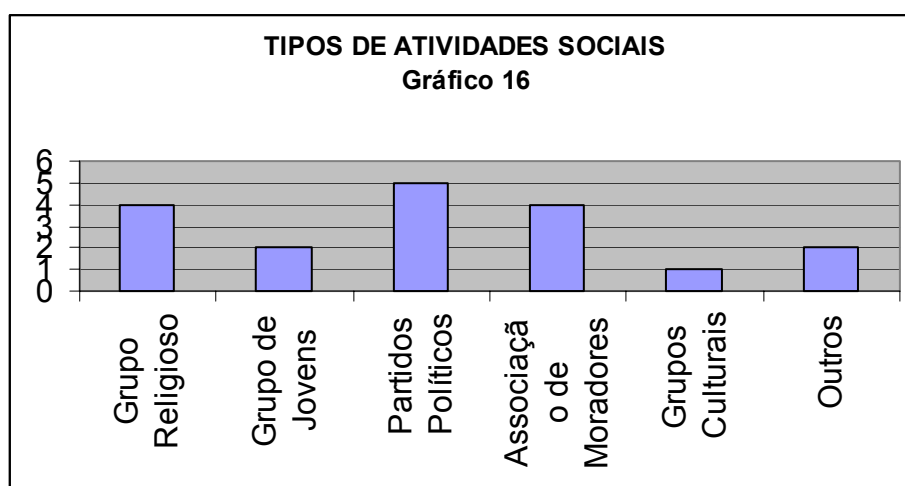
Em relação ao turno trabalhado a tabela mostra que a maior parte da turma utiliza o horário da manhã para desempenho das tarefas e nenhum deles trabalha na parte da noite



No item sobre o número de pessoas que moram juntos na mesma residência, as respostas foram bem variadas, mas corroborando também informações já recebidas pelo IBGE de que os domicílios em áreas de favela são geralmente ocupados por muitos moradores e, como informaram no questionário, a renda mensal familiar varia entre R\$350,00 e R\$700,00.



Por fim, o gráfico seguinte demonstra que os alunos possuem um grande nível de envolvimento em atividades sociais variadas sendo as preponderantes os partidos políticos, os grupos religiosos e as associações de moradores.



A segunda parte da ficha de inscrição refere-se à compreensão acerca de temas relevantes que foram trabalhados ao longo do curso. Não se procurou nessa fase por respostas “certas” ou “erradas” mas sim pelos conceitos preliminares de elementos de cidadania, conflitos, participação política e o papel de atores estatais (em especial a polícia).

Percepção sobre conflitos

Inicialmente, mostrou-se importante perceber como os integrantes do curso percebiam os conflitos que os cercavam. Entender os conflitos como problemas a serem evitados denota tendência a neutralizá-los, ao contrário de trabalhá-los, gerenciá-los como era a proposta do curso. O resultado trazido pelas respostas reflete algo que pode ser observado em diversos contextos: conflitos não são observados como oportunidades, e sim como obstáculos. A maior parte dos integrantes da turma concordou com essa visão.

Percepção sobre Direitos Humanos

Embora o curso não tratasse explicitamente sobre Direitos Humanos, diversos temas relacionados a essas temáticas foram abordados, e a pergunta foi bastante útil. É importante salientar que a maior parte da turma demonstrou algum tipo de discordância com a redução da temática à “defesa de bandidos”, e o assunto foi debatido em sala.

Percepção sobre política

Essa pergunta foi colocada para tentar localizar o grau de envolvimento dos integrantes da turma em assuntos políticos, aqui entendido de forma geral. A apatia foi rechaçada pela quase totalidade dos alunos e, como se pode ver, a única resposta diferente foi uma ponderação (“não tenho opinião formada”).

Percepção sobre problemas e questões comunitárias

A intenção desta pergunta foi a de medir o envolvimento de cada indivíduo com sua comunidade e na resolução de seus problemas. Pode-se perceber que a totalidade das respostas foi no sentido da participação e envolvimento.

Percepção sobre o papel da polícia

A polícia, em especial a Polícia Militar, é um importante órgão de resolução de conflitos mas, entretanto, também tem se mostrado uma produtora dos mesmos conflitos que se propõe combater. Pelas respostas, pode-se medir a percepção de cada aluno sobre seu papel e as respostas foram bem variadas: sete pessoas concordaram que a polícia faz parte do problema e não da solução; duas não manifestaram opinião e somente uma pessoa discordou totalmente desta idéia.

Percepção sobre conflitos familiares

Como se trata de um dos tipos de conflitos trabalhados durante o curso através de atividades práticas simuladas, já que pela experiência da equipe eles são de ocorrência elevada, procurou-se com essa pergunta testar essa percepção. A resposta foi bem variada e, embora a pergunta não explicitasse a gravidade do conflito, a maior parte da turma rechaçou a afirmativa proposta.

Percepção sobre capacidade de diálogo e resolução individual de conflitos

Esta pergunta, mesmo que aparentemente geral, dá conta das opiniões sobre como as pessoas podem resolver seus conflitos. As opiniões também foram variadas: enquanto três pessoas concordaram com a afirmativa, o que significa dizer que elas consideravam que a resolução de conflitos individuais sempre ocorre através da intervenção de terceiro, a maior parte dos integrantes não concordou com a afirmativa (sete pessoas).

A conclusão preliminar da análise dessas fichas, apesar de superficial, não deixou de fornecer dados interessantes sobre o perfil da turma. Percebeu-se que se tratava de um grupo maduro e experiente que já passara ou estava passando por atividades sociais. Mostrou também o grau de coesão e interesse comunitário, já que no momento em que se discutia seus resultados e mesmo durante a reunião com os candidatos, os mais antigos (o presidente da

associação de moradores, por exemplo) deixaram claro que se preocupavam em trazer para o curso pessoas que possivelmente seriam seus sucessores. Isso tudo denotou uma preocupação em fazer com que o curso fosse útil não só para eles, individualmente, mas para a comunidade. Além disso, o questionário demonstrou que apesar de o grupo ter características prévias semelhantes (histórias de vida, condição sócio-econômica) as opiniões sobre assuntos diversos foram bem variadas.

.....

Ao final do curso, como mencionado anteriormente distribuiu-se novamente a segunda parte do questionário, sendo denominado MARCO FINAL. Enquanto a ferramenta do Marco Zero permitiu tirar uma “fotografia” inicial do perfil da turma, o Marco Final permitiu verificar, em relação aos participantes do curso, se houve mudança nos conceitos trabalhados, através do cruzamento do primeiro com o segundo. Diferentemente do primeiro exercício, o Marco Final se destinou a medir tão somente as opiniões da turma, e não seus dados sócio-econômicos. Não era intenção do curso, ainda mais neste curto período de tempo, gerar transformações neste segundo item, e sim, provocar mudanças nas percepções de conceitos-chave para a mediação de conflitos.

Para verificar a consecução desse objetivo, analisou-se primeiro os resultados do Marco Final, em seguida procedeu-se à comparação geral e, finalmente voltou-se às fichas individuais para vencer o obstáculo de investigar mudanças de percepção.

Marco Final – Segunda reação a conceitos relevantes¹⁰

Percepção sobre conflitos

Este item registrou opiniões variadas. Foram 1 marcação de concordância plena, 3 marcações de concordância e quatro de discordâncias. Como a intenção era mostrar que conflitos são normais, e talvez, ao comparar os

¹⁰ Apesar de termos terminado o curso com onze alunos, somente oito devolveram as fichas Marco Final.

dados, pensou-se poder perceber se houve mudança ou não, e em caso positivo, para qual tipo de percepção. Deve-se lembrar, entretanto, que ao longo do curso diversos tipos de conflitos foram levantados e lembrados pelos próprios alunos, o que pode ter despertado sentimentos até então adormecidos.

Percepção sobre Direitos Humanos

Este item registrou grande repulsa à idéia de Direitos Humanos como direitos de bandidos. A única marcação concordante ressaltou na margem do questionário que se tratam de direitos “de todos” (vale notar que não foi a mesma pessoa que fez anotação semelhante no Marco zero). Não houve muitas dúvidas, ou seja, nenhuma marcação na opção “Não tenho opinião formada”.

Percepção sobre política

A turma confirma a percepção através das fichas sócio-econômicas de que há grande envolvimento com política, e talvez, política comunitária, cruzando-se estes dados com a tabela seguinte.

Percepção sobre problemas e questões comunitárias

Houve apenas uma marcação no sentido de negar a interdependência dos assuntos comunitários na vida pessoal.

Percepção sobre o papel da polícia

Foram marcadas opiniões variadas sobre o assunto, que podem servir de estratégias diversas no futuro, caso se consolide o grupo como coletivo de mediadores. Mas é importante notar a preponderância das percepções no sentido de negar a frase sugerida:

Percepção sobre conflitos familiares

Pode ser percebido um alto grau de concordância com a afirmação clássica; ainda assim, a discordância (que significa a compreensão de que um terceiro imparcial, no caso o mediador, pode facilitar o diálogo) é relevante. Mais uma vez, necessário dizer que não se explicitou a gravidade do conflito (por

procurar trabalhar da questão de forma geral), o que poderia alterar as respostas.

Percepção sobre capacidade de diálogo e resolução individual de conflitos

A maior parte dos integrantes da turma afirmaram a necessidade da intervenção, de formas variadas, de um terceiro para de alguma forma facilitar a produção de soluções para disputas.

Comparação geral Marco Zero & Marco Final

Na tabela abaixo, pontuou-se as comparações gerais entre os dados levantados pelo Marco Zero e o Marco Final sobre as percepções acima levantadas. Procurou-se investigar, ainda sem individualizar as opiniões e percepções, se houveram coincidências (opiniões que se mantiveram), proximidades (marcações que pouco se alteraram) e grandes variações entre percepções.

1. Conflitos são problemas, é melhor evita-los.	MARCO ZERO	MARCO FINAL	Coincidências	Proximidades	Grandes variações
() Concordo plenamente	3	1			x
() Concordo	5	3			x
() Não tenho opinião formada	1	1	x		
() Discordo	3	2		x	
() Discordo plenamente	0	1		x	
2. Direitos Humanos são direitos de bandidos.					
() Concordo plenamente	0	0	x		
() Concordo	2	1		x	
() Não tenho opinião formada	0	0	x		

() Discordo	5	4		x	
() Discordo plenamente	5	3			x
3. Política é um assunto chato da qual não quero participar.					
() Concordo plenamente	0	0	x		
() Concordo	0	0	x		
() Não tenho opinião formada	1	0			
() Discordo	3	4		x	
() Discordo plenamente	8	4			x
4. Os problemas que afetam a minha comunidade também são de meu interesse.					
() Concordo plenamente	8	4			x
() Concordo	4	3		x	
() Não tenho opinião formada	0	0	x		
() Discordo	0	0	x		
() Discordo plenamente	0	1		x	
5. A polícia é parte do problema, não é parte da solução.					
() Concordo plenamente	0	1		x	
() Concordo	4*	2			x
() Não tenho opinião formada	2	0			x
() Discordo	4	2			x
() Discordo plenamente	2	3		x	
6. Em briga de marido e mulher					

ninguém mete a colher.					
() Concordo plenamente	2	1		x	
() Concordo	1	3			x
() Não tenho opinião formada	0	0	x		
() Discordo	4	3		x	
() Discordo plenamente	4	1			x
() NR	1	0		x	
7. As pessoas sempre dependem de alguém para resolver o problema delas.					
() Concordo plenamente	1	2		x	
() Concordo	6	4			x
() Não tenho opinião formada	0	0	x		
() Discordo	4	2			x
() Discordo plenamente	1	0		x	

Comparação individual marco Zero e Marco Final

A técnica desenvolvida nessa fase foi desmembrar individualmente cada ficha, e comparar os resultados conforme suas variações e permanências. Antes de prosseguir, importante pontuar dois fatos: alguns dos itens do Marco Zero se destinavam tão somente a tirar uma “fotografia”, ou seja, opiniões que ajudassem a construir um perfil individual e coletivo. Em segundo lugar, eliminou-se da primeira ficha e da segunda, nesta tabela comparativa, as pessoas que não responderam ao Marco Zero ou ao Marco Final. Assim, chegou-se a um total de sete fichas a serem comparadas individualmente.

Conflitos

Das sete marcações relativas á percepção de conflitos como problemas, foram 5 permanências, sendo que 3 enxergando-os negativamente e duas enxergando-os de forma diferente a problemas. Entre as alterações, uma ficha registrava a saída do item “Não tenho opinião formada” para o item “Concordo”. Como citado acima, talvez este fato se dê por conta da exposição de situações que no momento em que a ficha inicial foi submetida, não passavam pela mente do aluno. A outra alteração se deu no sentido inverso: a pessoa passou a discordar com a afirmativa, enxergando conflitos não mais como problemas.

Direitos Humanos

Este era um dos itens no qual não se esperavam maiores alterações; mesmo nas fichas em que havia concordância com a afirmação negativa de Direitos Humanos como direitos de bandidos, havia algum tipo de ressalva, como se referindo a direitos para todos.

Política

Igualmente, não se desejou maiores alterações neste item: o Marco Zero serviu para consolidar um perfil interessante da turma, como parte engajada na política comunitária, o que é muito importante para intenções futuras de atuação local como mediadores.

Questões comunitárias

Igualmente ao item anterior, a persistência dos resultados registrou grande interesse em atuar na própria comunidade como mediadores.

Polícia

A polícia, em especial a Polícia Militar, pode significar um grande parceiro para os mediadores. 3 opiniões se mantiveram (duas discordando da polícia como problema); 4 opiniões se alteraram (duas se transferindo da concordância para a discordância).

Conflitos familiares

Aqui, foram 5 as permanências, e apenas duas as alterações.

Presença do Terceiro

Neste item, 5 alunos se mantiveram concordando na necessidade de uma terceira pessoa para o auxílio na resolução de conflitos; entre as alterações, mantiveram-se equilibradas: um passou a concordar com essa necessidade, e um, a discordar.

Conclusão

Infelizmente, nem todos os formados preencheram a ficha de Marco Final. Isso não chegou a comprometer o resultado final, mas deixou algumas informações importantes de fora. Da mesma forma, as alterações de percepção poderiam ter sido mais significativas. Como proposição, em uma próxima turma, vale a pena preencher o Marco Final na penúltima aula, para que no último encontro (aula prática), possa-se trabalhar mais amiúde essas percepções.

Ainda assim, esse cruzamento de dados permitiu avaliar muitas alterações em relação a como os conceitos eram entendidos preliminarmente e assim, permitiu registrar alguns dos grandes efeitos proporcionados pelo curso que foi o fato de ter propiciado a percepção da relatividade das “verdades”, do papel dos conflitos nas sociedades e da possibilidade de se ter um terceiro imparcial que ajude a resolver problemas do cotidiano. Também foi importante perceber que, ao mesmo tempo em que a turma se mostrava coesa, as individualidades permaneciam e as opiniões continuavam diversificadas, o que sempre pareceu fundamental.

4 - RECURSOS DIDÁTICOS E FERRAMENTAS DA MEDIAÇÃO

A sala do CCDC onde se realizou o curso é simples, composta de mais ou menos quinze cadeiras, uma mesa, um quadro negro, todos em condições deficitárias e iluminação precária. Como o projeto também não disponibilizava de verbas suficientes para aquisição de recursos áudio-visuais, a solução foi

ministrar sempre aulas expositivas intercaladas com dinâmicas, utilizando o quadro negro e cartazes confeccionados pelos professores. É importante salientar que os alunos preferiram que sempre a posição das cadeiras fosse em círculo como colocada pela coordenação do curso na primeira aula.

O uso do quadro negro na primeira aula demonstrou a sua precariedade vez que era muito pequeno e a iluminação da sala não permitia que alguns alunos conseguissem ler o que nele estava escrito. A partir da segunda aula, os professores confeccionaram alguns cartazes em papel pardo e caneta pillot, bem simples diante dos recursos financeiros do curso mas que foram úteis para que os alunos pudessem fixar o conteúdo das aulas. Optou-se por confeccionar alguns cartazes permanentes, com os assuntos básicos aos quais sempre se recorriam. Apesar do assunto mediação de conflitos não ser novo para eles, as técnicas do curso e o processo em si despertaram muita curiosidade e discussão de forma que tendo sempre presente que o recurso de ter os pressupostos básicos do processo afixados nos cartazes foi de grande valia e economizou tempo de reescrevê-los no quadro.

As dinâmicas se mostraram um bom recurso utilizado inicialmente para integrar a turma muito embora a primeira delas já demonstrasse um grau de integração bastante significativo entre os alunos. De qualquer forma, havia alunos que se conheciam de vista e mesmo que alguns tivessem um contato muito íntimo como o caso de um casal, a posição como alunos em sala de aula é algo diferenciado, necessitando ser explorado.

No decorrer do curso as dinâmicas instigadoras foram ainda mais valiosas no sentido de despertar dúvidas e tentar desconstruir preconceitos e posições dogmáticas o que, ao mesmo tempo em que constitui um recurso didático é uma ferramenta valiosíssima na mediação.

O fato de serem dois professores dando as aulas juntos, ambos com a mesma bagagem docente e assistindo a todas as aulas, como foi a proposta da coordenação do projeto, serviu de exemplo para que os alunos percebessem como agem mediador e co-mediador: com a mesma importância, completamente entrosados, como auxiliares mútuos no sentido de enquanto um indaga e conduz o processo o outro observa as reações, anota os pontos controversos e, no momento oportuno, pode também fazer suas colocações

mas sempre com a mesma orientação. Esse recurso foi bastante positivo e comentado com os alunos para que eles percebessem a importância do trabalho em conjunto.

Por outro lado, algumas ferramentas utilizadas em mediação e que foi passada pelo **Mediare** como útil – a conversa em separado com um dos conflitantes e os mediadores no caso de não se estar conseguindo um acordo – foi colocada como opção em sala de aula e rechaçada pelos alunos porque, segundo eles criava um desequilíbrio entre as partes e poderia levar o mediador a perder sua imparcialidade. Foi indicada por eles, a possibilidade da parte que tivesse sendo ouvida em separado contar alguma coisa que a outra parte negava, uma mentira, por exemplo, a esta última não teria como explicar ou justificar. O recurso foi plenamente atendido e toda a argumentação foi aceita, concordando-se inteiramente com ela.

A ferramenta da mediação que se mostrou mais eficaz e necessária foi a denominada **escuta ativa** que, como técnica de comunicação implica em estar atento às narrativas impedindo que se privilegie mais os fatos do que as pessoas, transformar fatos em temas de interesse mútuo, identificar e atuar nos impasses e gerar informação através de perguntas. O cerne da **escuta ativa** está em legitimar a narrativa, balancear a relação e perguntar muito para que atinja seu objetivo que é identificar interesses comuns já que neles reside a possibilidade de acordo.

Através da **escuta ativa** objetiva-se igualmente desenvolver a **auteridade** que é o *colocar-se no lugar do outro* com o intuito de se perceber a relatividade dos pontos de vista, das certezas e dos preconceitos. Fundamental para alcançar esse objetivo foi a técnica de inversão de papéis, desenvolvida pelos professores no último caso de prática simulada, quando um aluno fez o papel da esposa pleiteando pensão de guarda dos filhos, e uma aluna o papel do marido, pai das crianças. Além do excelente desempenho dos alunos/atores e do que eles confessaram ter percebido ao desempenharem o papel do “outro”, foi percebido pelos demais alunos a particularidade caricaturada das posições e, pela interação existente entre eles, puderam perceber as dificuldades que seus colegas tiveram que superar para atingir a performance alcançada.

Igualmente se tornou importante distribuir o tempo das sessões de mediação para que as duas partes pudessem expor seu problema já que diversas vezes a representação mais falante de um ator impedia que o outro se expressasse. Tornou-se fundamental que os mediadores, percebendo esse desequilíbrio, procurassem minimizá-lo não só no discurso de abertura do processo a respeito dos direitos de cada um dos conflitantes, quanto no seu desenrolar, alertando para a necessidade de se respeitar o momento de cada um se expressar.

5 – ENCERRAMENTO DO CURSO

A coordenação do projeto pensara em encerrar o curso com uma solenidade mais formal, com a presença da coordenação do CCDC, as entidades participantes de trabalhos comunitários nas comunidades e representantes da FAPERJ, órgão fomentador do projeto juntamente com a SDH que, à época da elaboração do projeto organizou a seleção das pesquisas a serem financiadas. Na programação inicial, essa solenidade seria marcada com a entrega das cartilhas e dos certificados de conclusão do curso.

Entretanto, a motivação do coordenador do CCDC na comunidade, Cláudio Silveira, foi tamanha que ele mobilizou uma cozinheira famosa no Cantagalo, D. Riva, para que fizesse um almoço no qual alunos, professores, coordenadores e convidados participassem de um conagraçamento em torno de um momento considerado muito importante para eles. Um dos alunos, criador e diretor de uma bateria mirim na comunidade do Cantagalo, imediatamente ofereceu uma exibição das crianças, vibrando com a oportunidade de, mais uma vez, mostrar seu trabalho.

Diante de tanto entusiasmo, a equipe permanente remanejou verbas e aceitou a idéia.

“Concomitantemente aos preparativos da já então ‘FESTA DE ENCERRAMENTO”, a equipe permanente foi procurada pela Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos, através do seu assessor Dr. Sergio Andréa, interessado em conhecer o projeto e possivelmente estabelecer novos

programas de capacitação de conflitos que viessem a contemplar comunidades de baixa renda.

Frente a todas essas oportunidades resolveu-se ampliar a solenidade de encerramento convidando pessoas e entidades das áreas acadêmicas e de serviço público para que, o entusiasmo dos alunos e a eficiência da equipe de professores, tivessem a repercussão merecida.

Foram convidadas diversas autoridades (convite em anexo), incluindo diretores de órgãos governamentais, núcleos acadêmicos com trabalhos em administração de conflitos e projetos com atuação no CCDC: Secretária de Assistência Social e Direitos Humanos, Benedita da Silva, seu Subsecretário de Integração dos Programas Sociais do Governo do RJ, Dr. Sergio Andréa e a assessora técnica deste, Dra. Ruth Jurberg; Coordenador do CCDC; Diretora Presidente do Instituto de Segurança Pública, Dra. Ana Paula Mendes de Miranda; Secretário de Estado de Meio Ambiente, Carlos Minc; Superintendente Executivo da Guarda Municipal, Carlos Moraes Antunes; Núcleo da Defensoria Pública no Cantagalo; Coordenação de Formação Policial do ISP, Dra. Lana Lage; Diretor Presidente da FAPERJ, Dr. Ruy Garcia Marques; Senador Saturnino Braga; Comandante Chefe do GEPAE no Cantagalo/Pavão/Pavãozinho, Major Ubiratan; Diretoria do CIEP; Coordenação do Projeto Criança-Esperança; Diretor da Guarda Municipal, Arnaldo Freire; Professores Luis Antonio Machado da Silva (NECVU/IFCS/UFRJ/IUPERJ), Marco Antonio da Silva Mello (NECVU, UFRJ/UFF), Marcos Luiz Bretas da Fonseca (NECVU, IFCS/UFRJ), Neiva V. da Cunha (UERJ/UCAM), Roberto Kant de Lima (NUFEP/UFF), além dos presidentes das Associações de Moradores do Cantagalo e do Pavão/Pavãozinho.

A solenidade foi marcada para sábado, 12/05, iniciando-se às 12hs, com os discursos e entrega de certificados, ocorrendo depois o almoço e em seguida a apresentação da bateria mirim. Foi feito um contato com a diretora do CIEP que funciona no prédio para que autorizasse o uso do elevador do período da solenidade, bem como com o ascensorista que opera a máquina.

Infelizmente, porém, às 10hs da manhã do dia 12 o coordenador da unidade do CCDC comunicou à coordenação do curso que o elevador estava quebrado e que de forma alguma poderia funcionar. Além disso, informou também que havia sido demitido na quinta-feira anterior, mas que, embora já

tivesse sido nomeado um outro coordenador, ele continuaria a organizar a festa como se ainda o fosse.

Ambas as notícias foram recebidas com pesar. Em relação à troca de coordenação, percebeu-se que a mudança de secretariado ocorrida com o início de um novo governo acarretou uma alteração política perfeitamente compreensível, mas que talvez encerrasse um trabalho sério desenvolvido pela equipe que se retirava e que poderia ocasionar alterações a longo prazo. A impossibilidade do uso do elevador, porém, trouxe à coordenação do curso um problema a curtíssimo prazo: não haveria como avisar aos convidados por ser sábado e os contatos telefônicos ocorriam sempre para os órgãos públicos e não para os telefones pessoais dos responsáveis. Colocou-se um cartaz na entrada do elevador indicando outras possibilidades de acesso ao topo da favela onde se localiza o CCDC, mas com consciência que como eram desconhecidas dos convidados e envolvia o uso de táxi (já que o ingresso de carros oficiais e/ou desconhecidos à favela não era aconselhado), o que também era problemático (como já foi dito não são todos os taxistas que aceitam subir a favela ou por medo ou por deficiências nos automóveis).

Com a presença de um número de convidados menor do que se esperava certamente ocasionado pela falta do elevador - Comandante chefe do GEPAE, Major Ubiratan e dois auxiliares, representante do Instituto de Segurança Pública, do GEPAE, Prof.^a Neiva Cunha, assessores do NECVU, representante da Associação de Moradores do Pavão/Pavãozinho, Sr. Sérgio Cabral, Presidente da Associação de Moradores do Cantagalo, Sr. Bezerra (aluno) com mais cinco funcionários, o novo coordenador da unidade Cantagalo/Pavão/Pavãozinho, sr. Álvaro, ex-presidente da Associação de Moradores do Cantagalo, Sr. João Pinto e esposa, d. Nize - mas com muita euforia por parte das equipes e dos alunos o encerramento demonstrou o entrosamento da turma, da comunidade que prestigiou o evento inclusive do coordenador do CEMECO no Chapéu Mangueira/Babilônia porém morador do Cantagalo que pediu a palavra e além de parabenizar a todos pediu que eles praticassem a mediação no seu cotidiano, em todas as áreas em que atuassem porque ela é um instrumento fundamental para a diminuição do clima de animosidade existente em muitas comunidades. Alguns alunos também falaram, agradecendo aos professores e a coordenação a oportunidade do

curso e o aproveitamento que tiveram e presentearam a todos das equipes com uma lembrança (cadeirinha para celular) num gesto de confraternização.

Além dos certificados entregou-se aos alunos a cartilha PASSO A PASSO NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS (apêndice) elaborada pelas equipes permanente e eventual, e direcionada especificamente à comunidade com aproveitamento do material fornecido pelos alunos em sala de aula em termos de exemplos de casos e soluções encontradas.

Após o almoço, o aluno Adailton Francisco de Carvalho Silva, responsável pelo projeto Convivência Esportiva em parceria com a Agremiação de Samba Grêmio Recreativo Escola de Samba Alegria da Zona Sul, que reúne moradores das três comunidades, comandou a apresentação de um show com a bateria mirim, composta de quarenta e seis crianças da comunidade e treinada por ele. A equipe do projeto financiou um lanche para as crianças organizado por três alunas do curso.

III

PROBLEMAS E AVALIAÇÕES SOBRE O CURSO

O programa do curso, dentro de suas limitações de tempo, procurou trabalhar diversas áreas do tema, reservando ainda assim importante espaço para as práticas simuladas, onde algumas características foram corrigidas. Procurou cobrir, portanto áreas como a noção de diferenças e pontos de vista, as visões tradicionais de resolução de conflitos (baseadas no lugar da autoridade e da decisão), e as ferramentas do mediador. Entretanto, essas áreas seriam melhor aproveitadas se houvessem, ao menos, seis horas a mais de curso.

O curso começou com oito alunos e terminou com onze inscritos, ou seja, que completaram 75% das aulas dadas e uma ouvinte que só participou das práticas simuladas. Se por um lado esse dado representa a repercussão positiva do curso face à comunidade através das impressões que os alunos tiveram da primeira aula, por outro lado reflete algumas posições metodológicas que podem ser alteradas futuramente.

A forma de compor o grupo através das lideranças locais consideradas positivas – presidentes das associações de moradores e coordenadores do CCDC - restringiu um pouco o leque de alunos às pessoas diretamente ligadas a essas lideranças. Como será mais detalhado a seguir, parece ter significado uma tentativa de concentração do poder, além da própria função de mediador de conflitos ter sido entendida como uma posição de poder na comunidade. A divulgação centralizada do curso através desses agentes pode ter sido a responsável pelo número reduzido de alunos oriundos das favelas Pavão/Pavãozinho (uma aluna do Pavão) já que o presidente dessa associação de moradores, embora tenha se mostrado interessado na reunião de apresentação do curso, na verdade não se interessou efetivamente e não compareceu às demais reuniões nem enviou representantes. Para os próximos cursos outros recursos de convite e divulgação devem ser tentados.

Durante as aulas teóricas apesar do recurso às dinâmicas ter se mostrado bastante útil para despertar a atenção e levar à reflexão sobre posições, atitudes e comportamentos em geral, percebeu-se a necessidade dos alunos assistirem a uma mediação ou apresentada pelos professores *in*

loco, ou através de vídeos. Como a forma tradicional e oficial de administrar os conflitos em nossa sociedade é a do Poder Judiciário, não se pode correr o risco em uma forma alternativa de que os comportamentos daquele sejam reproduzidos já que está se lidando com uma ordem de ocorrências bastante diversa. A observação de uma sessão de mediação se mostrou, portanto, como etapa importante em outras oportunidades e uma lacuna sentida neste curso e que não pode ser suprida a tempo.

Da mesma forma, a sessão de abertura do processo de mediação e o fechamento, a assinatura do acordo ou do encerramento do processo sem acordo, se mostraram etapas as quais dever-se-ia dispensar um tempo maior para que tanto o por quê da mediação quanto o acordo ou não-acordo fossem bem explicitados. Nesse ponto, o fato de ser um grupo integrado fez com que alguns problemas não precisassem ser muito explicados, parecendo que todos já os entendiam. As equipes, permanente e eventual, mostravam ter mais dúvidas em relação aos problemas e fatos apresentados do que os participantes das simulações não só porque as vezes “estranhavam” as soluções propostas como também, por ter experiência no processo, conheciam os problemas advindos de acordos mal formulados. Com um curso pouco mais extenso, tais dúvidas podem ser sanadas.

As avaliações sobre o curso foram positivas tanto por parte da equipe eventual quanto dos alunos que tiveram oportunidade de se expressar ao final da última prática simulada e alguns, da festa de encerramento.

Um dos principais pontos destacados em todas as avaliações, diz respeito à diferença marcante da presença de atores locais, ou seja, de mediadores da própria comunidade. Segundo os próprios alunos, um fator negativo, que poderia ser negativo, pode ser anulado pelas próprias técnicas da mediação de conflito realizada por agentes participantes da própria comunidade que coloca uma proximidade entre o mediador e as partes mediadas, mas, por outro lado, corre-se o risco da parcialidade por se conhecerem previamente, por morarem na mesma localidade. Segundo os professores as técnicas para anular esses potenciais efeitos negativos seriam a **pré-mediação**, onde os mediadores deixam claros as regras do processo de mediação e o papel do mediador e a reiteração deste papel, ao transferir para as partes o lugar de decisão. Deixando de decidir e tornando claro o seu papel,

o mediador se exime de possível acusação de parcialidade. Foi por todos indicado que essa proximidade da problemática vivenciada é um fator positivo para que o processo de mediação consiga um resultado efetivo.

Igualmente foi considerada acertada pelas equipes e pelos alunos a opção por neutralizar a predominância da solução jurídica através da supervisão de um especialista em outra área. Apesar de dedicarem-se a atividades diferentes da advocacia, os bacharéis em Direito mantêm tendências oriundas da socialização no Direito que necessitam ser neutralizadas na prática da mediação. Portanto, as interferências e contribuições pela supervisora foram de extrema valia.

No mesmo sentido, a avaliação feita pela psicóloga e supervisora apontou aspectos positivos no projeto (avaliação em anexo). Salientando o método por ela adotado – Abordagem Centrada na Pessoa – segundo o qual “necessitamos não de eruditos, mas de pessoas que em seus campos de ciência e trabalho possam, partido de valores vividos e assumidos, captar e manejar a globalidade e a diversidade da realidade”¹¹, a supervisora avaliou que tanto os discentes, através dos relatos pessoais, perguntas e reflexões, como os docentes demonstraram e desenvolveram sentimentos e atitudes de: entusiasmo, motivação, interesse, abertura à absorção de novas informações e idéias, surpresa em relação a maneiras inusitadas de visão de mundo, ansiedade em compreender realmente o novo, comprometimento, flexibilidade, entrosamento, afinidade, respeito e cuidado.

¹¹ Segrega A., Mancillas C, 1998, p.4

IV CONCLUSÃO

Segundo os entrevistados com experiência no objeto do projeto, costuma-se justificar o uso da mediação de conflitos em favelas a partir de um aspecto negativo, no sentido de que existem problemas específicos neste tipo de espaço que as formas tradicionais pouco compreendem e pouco podem abordar. No decorrer do curso, isto se mostrou muito verdadeiro, especialmente em relação aos casos sugeridos pelos próprios alunos nas simulações. Entretanto, um caminho diferente para esta assertiva também é possível, e somente ficou visível através das práticas simuladas: as soluções encontradas também só seriam possíveis com o uso de mediadores comunitários.

A experiência desenvolvida demonstrou que isto ocorre porque, apesar de o mediador não decidir sobre o conflito, ele é capaz de identificar – ou ao menos não ignorar – sugestões plausíveis de resolução nos próprios discursos das partes. Durante as simulações, surgiram elementos muito próprios da vida comunitária. Mediadores externos àquela realidade social muito provavelmente deixariam de lado e fariam perder essas sugestões, por não as compreenderem. Atores locais podem identificar as soluções locais – não apenas problemas específicos, mas também soluções específicas.

Além disso, pode-se perceber que a mediação ao mesmo tempo esvazia e fortalece a liderança de atores locais. Por um lado, fortalece, pois potencializa sua capacidade de resolverem ou gerenciarem conflitos, servindo como referência na comunidade – podem passar a serem procuradas, ou mais procuradas, para tratar questões desta natureza. Em outro sentido, porém, esvaziam seu lugar de poder, já que não lhes cabe produzir a solução – propor as saídas – e sim facilitar o diálogo entre as partes. É possível que algumas lideranças prefiram manter-se em um lugar de poder, onde são elas que determinam as soluções, agindo de forma semelhante a um árbitro. Por outro lado, e como manifestado por alguns dos alunos, ao se colocar no lugar imparcial do mediador (e se esvaziar como lugar de poder e de decisão), fica-se em situação mais confortável: caso exista relação prévia entre mediador e as partes mediadas, esta não fica prejudicada. Vale ressaltar que esta foi uma

conclusão afirmada por alguns dos alunos a partir de um caso ocorrido e presenciado ao longo do curso, reforçando ainda a necessidade da definição prévia das regras e esclarecimento do lugar de imparcialidade do mediador, distante do lugar de poder e de decisão.

A perspectiva diferenciada desse projeto é que os expedientes utilizados para cumprimento do acordo é a legitimidade de uma solução apontada por elementos pertencentes ao universo em que vivem os envolvidos tanto em termos dos atores sociais quanto dos fatos vivenciados. Ficou demonstrado, para todos os que investiram nesse projeto que, se pela capacitação os agentes das comunidades adquirem técnicas para conduzir o diálogo e conduzir o processo, isso não garante o convencimento para a manutenção do acordo. Mesmo que as técnicas, uma vez apreendidas sejam operacionalizadas pelo saber local, a legitimidade dos acordos reside na coincidência de interesses e, sobretudo, na coincidência de valores e na legitimação do processo.

Diante disso, a necessidade de se dar continuidade ao projeto com a implantação de Núcleos de Mediação nessas comunidades para que os agentes sociais, já capacitados, possam não só colocar em prática os conhecimentos recebidos como disseminar a idéia da possibilidade de uma solução não adversarial para os conflitos vivenciados no seu cotidiano. Ficou patente para os alunos, como afirmaram durante o curso e no encerramento, que “desarmar os ânimos”, através das técnicas aprendidas, é um caminho possível para uma melhor convivência.

Assim, após esse **Projeto Experimental de Pesquisa para Formação de Núcleos de Mediação**, e na ausência de experiências que efetivamente se coloquem como forma alternativa à solução jurídica de resolução de conflitos, será encaminhado à Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos e, especificamente, à FAPERJ, um **Projeto de Implantação de Núcleos de Mediação de Conflitos – MEDIANDO** – para que, dando continuidade ao presente projeto, possa apresentar às comunidades de baixa renda ou de favelas, um espaço significativo de administração de seus conflitos por quem realmente os entenda.

Referências Bibliográficas

Fonkert, Renata. 2001. Mediação, histórico, panorama nacional e internacional. In Curso de Mediação, módulo teórico I, em mimeo.

Kant de Lima, Roberto- 1992. Tradição Inquisitorial no Brasil, da Colônia à República, da devassa ao inquérito policial. *Religião e Sociedade*, Rio de Janeiro, n.16, p.1-2.

- 1999. Polícia, Justiça e Sociedade no Brasil: Uma abordagem comparativa dos modelos de administração de conflitos no espaço público. In *Revista de Sociologia e Política*, UFPR, n.13/nov:23-38

Miranda Rosa, F.A. 1981. A Importância do Conceito de Mediação para o Estudo das Relações entre Direito e Conflito Social. In F.A. Miranda Rosa (org.), *Direito e Conflito Social*. Zahar Editores, Rio de Janeiro, RJ;

Misse, Michel.1981. Sobre o “Conceito” de Conflito Social. In *Social*, F.A. de Miranda Rosa (org.), *Direito e Conflito*. Zahar Editores, Rio de Janeiro,RJ.

Moreira Leite, A.M.F, 2003. *Em busca de Conciliação*. Eduff, Niterói, Rio de Janeiro.

Ribeiro, Paulo Jorge e Strozenberg, Pedro (org.) *Balcão de Direitos: Resoluções de conflitos em favelas do Rio de Janeiro: imagens e linguagens*. Rio de Janeiro, Mauad, 2001.

ANEXOS

Trabalho só de vez em quando ()

Qual o turno que você trabalha? (pode marcar mais de uma resposta)

Manhã (); Tarde (); Noite ()

Quantas pessoas moram na sua casa? _____

Quanto sua família gasta por mês (aproximadamente)?: Até R\$ 350,00 ();

De R\$ 350,00 a R\$ 699,00 (); De R\$ 700,00 a R\$ 1.499,00 (); De R\$

1.500,00 a R\$ 1.849,00 (); Mais de R\$ 1.850,00 ().

Você participa ou participou de alguma atividade ou grupo organizado?

Não (); Sim (): Grupo Religioso (); Grupo de jovens (); Partido Político

(); Associação de moradores (); Grupos culturais (); Outros () Qual:

Por favor sugira dias e horários para o curso: Sábado () Segunda ()

Terça () Quarta () Quinta () Sexta () Domingo () À tarde () De manhã

()

COMENTÁRIOS:

Assinale, na sua opinião, o que melhor se relaciona com a frase em **negrito**:

1. Conflitos são problemas, é melhor evita-los.

- Concordo plenamente
- Concordo
- Não tenho opinião formada
- Discordo
- Discordo plenamente

2. Direitos Humanos são direitos de bandidos.

- Concordo plenamente
- Concordo
- Não tenho opinião formada
- Discordo
- Discordo plenamente

3. Política é um assunto chato da qual não quero participar.

- Concordo plenamente
- Concordo
- Não tenho opinião formada
- Discordo
- Discordo plenamente

4. Os problemas que afetam a minha comunidade também são de meu interesse.

- Concordo plenamente
- Concordo
- Não tenho opinião formada
- Discordo
- Discordo plenamente

5. A polícia é parte do problema, não é parte da solução.

- Concordo plenamente
- Concordo

() Não tenho opinião formada

() Discordo

() Discordo plenamente

6. Em briga de marido e mulher ninguém mete a colher.

() Concordo plenamente

() Concordo

() Não tenho opinião formada

() Discordo

() Discordo plenamente

7. As pessoas sempre dependem de alguém para resolver o problema delas.

() Concordo plenamente

() Concordo

() Não tenho opinião formada

() Discordo

() Discordo plenamente

Anexo 2:

Avaliação Final do Curso

Maria do Céu L. Battaglia

CRP 05/3936

Contextualizando da Avaliação

A avaliação do Curso de Formação de Mediadores dá-se a partir do marco teórico da Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Esta é uma teoria científica que tem sua origem no campo da psicologia clínica, criada pelo psicólogo americano Carl R. Rogers. Com o passar dos anos, sua aplicação foi se estendendo a diferentes campos de atuação como organizacional, educação, transcendental, social e mediação de conflitos entre outros.

Os fundamentos filosóficos da ACP relacionam-se com a fenomenologia como forma de conhecimento, com o existencialismo na forma de compreender o indivíduo em sua diversidade mais que em uma essência comum e utiliza-se também das idéias de Martin Buber sobre relação interpessoal. Atualmente, têm se enriquecido com contribuições transdisciplinares oriundas principalmente da sociologia, biologia, antropologia e da física.

Segundo Alberto Segrera¹² e Célia Mancillas:

“Os principais dados da investigação e da aplicação da ACP, trazidos por Segrera (1997), podem resumir-se em alcançar a transdisciplinariedade e a transprofissionalidade, e não somente chegar à interdisciplinariedade e à interprofissionalidade, no sentido de interação de elementos distintos, de uma maneira que relembra o humanismo renascentista; necessitamos não de eruditos, mas de pessoas que em seus campos de ciência e trabalho possam, partindo de valores vividos e assumidos, captar e manejar a globalidade e a diversidade da realidade.” (Segrera A., Mancillas C, 1998, p. 4)¹³

¹² Psicólogo Mexicano de notável expressão na ACP

¹³ Livre tradução do autor

A ACP entende que os seres humanos como pessoas individuais e como grupos sociais são basicamente positivos e se desenvolvem sempre em direção à realização de suas potencialidades, embora em constante interação com as influências que podem facilitar ou obstaculizar seu desenvolvimento e crescimento. Interferências estas, advindas de seu ambiente social e físico assim como de outras pessoas e das condições de seu contexto. Portanto, acreditamos que o indivíduo como resultado, se constrói a partir do somatório de seu próprio interior, do meio em que vive e da maneira como ele lida com estes dois fatores. Acreditamos que o meio não determina nem impede que mesmo nas piores condições, pessoas ou comunidades possam encontrar caminhos e meios para seu próprio desenvolvimento.

Assim, pensar em desenvolvimento integral é considerar tanto o indivíduo como o meio em que ele vive. Implica na possibilidade de transformar o meio e no reconhecimento da influência que o meio tem sobre cada um e sobre o grupo como um todo.

Também a partir deste marco teórico, podemos compreender a equipe de profissionais que se dedicaram ao projeto proposto como promotores de desenvolvimento humano, visto que em última análise elaboraram e realizaram uma ação determinada a contribuir com o desenvolvimento humano social. Torna-se importante ressaltar que neste referencial, como promotores de desenvolvimento humano consideramos que todos, inclusive os próprios promotores além das pessoas com quem trabalham e entram em relação, são sujeitos dessa relação e, portanto, transformam e são transformados por ela. Após esta breve contextualização do ponto de referencia originário da avaliação, seguimos com as observações constatadas por nós.

Grupo de alunos

O curso teve como resultado algumas mudanças de paradigma importantes no grupo como um todo. Através dos relatos pessoais, das perguntas e reflexões que foram sendo feitas durante o curso, pudemos evidenciar claramente sentimentos e atitudes de:

- Entusiasmo
- Motivação (durante o curso e no sentido de dar continuidade ao trabalho de mediação)
- Interesse
- Abertura (a absorção de novas informações, idéias e conhecimentos)
- Surpresa (em relação a maneiras inusitadas de visão de mundo)
- Ansiedade (em compreender realmente o que estava sendo trazido de novo e diferente)
- Comprometimento

Ao término do curso o grupo de alunos encontrava-se fortalecido e estimulado a dar seqüência à formação de um núcleo de mediação em suas comunidades. Alguns relataram tristeza com o término das aulas mesmo considerando-se que ocorriam aos sábados.

Equipe promotora do projeto

Quanto à equipe foram evidenciados sentimentos semelhantes aos observados no grupo de alunos. Além dos citados anteriormente, podemos assinalar também:

- Flexibilidade
- Entrosamento
- Afinidade
- Respeito
- Cuidado

Como explicitado na contextualização teórica, transformações consideráveis ocorreram também nos promotores de desenvolvimento. Devido à maneira como o grupo se envolveu e desenvolveu, no momento do encerramento do curso foi comunicado a todos que os coordenadores do Projeto estavam buscando subsídios para seguir com a proposta da criação do Núcleo de

Mediação Comunitária e desta maneira continuar interagindo em parceria com o grupo de alunos e com toda equipe de uma nova maneira.

Objetivo inicial do Projeto

“... construir uma experiência para, avaliando-a, propor a implantação de núcleos de administração de conflitos gerenciados por participantes das próprias comunidades nas quais ocorrem, através da capacitação de seus membros para que funcionem como mediadores ou facilitadores do processo litigioso, em um formato alternativo à Justiça promovida pelo Estado....”

Inquestionavelmente o objetivo inicial do projeto pode ser considerado como plenamente atingido, tendo como resultado uma avaliação positiva quanto à proposta de implantação dos núcleos de administração de conflitos, inclusive com a possibilidade de cooperação da própria equipe do projeto experimental no desenvolvimento da proposta seguinte, tal o engajamento, interesse e motivação de todos.

Anexo 3:**Fotografias****Aulas dadas no curso**



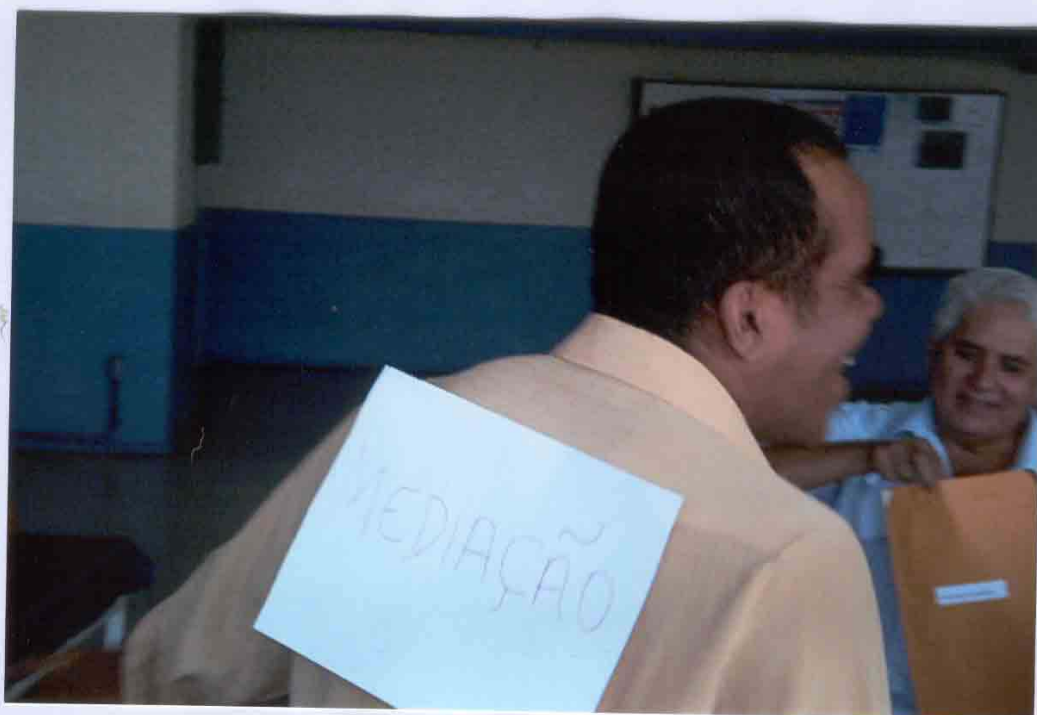


Encerramento do Curso









CONFRATERNIZAÇÃO E ALMOÇO DE ENCERRAMENTO DO CURSO



INDICE

INTRODUÇÃO.....	3
METODOLOGIA	9
CAPITULO I	
EXPERIÊNCIAS ANTERIORES E MEDIAÇÃO DE CONFLITO.....	17
CAPÍTULO II	
O CURSO	27
CAPÍTULO III	
PROBLEMAS E AVALIAÇÕES SOBRE O CURSO	62
CAPÍTULO IV	
CONCLUSÃO	65
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	68