

Ao longo do amadurecimento do PMC foram desenvolvidas publicações, construídas a muitas mãos, com o objetivo de aprofundar na sua discussão conceitual: a primeira foi a Revista Entremeios, publicada em 2007 e posteriormente o livro Programa Mediação de Conflitos (2009). Destaca-se nessas publicações o delineamento metodológico do PMC, buscando-se traduzir em teoria uma prática complexa e que se aperfeiçoa enquanto política pública desde 2005.

Agora apresentamos o livro Mediação e Cidadania: Programa Mediação de Conflitos – ano 2010. Esta publicação é o terceiro volume da sistematização metodológica de uma política que, por sempre refletir sobre si mesma, segue se desenvolvendo e se readequando à realidade múltipla e complexa na qual atua. Com ela pretende-se contribuir com o conhecimento da mediação como método eficaz para aperfeiçoar relações interpessoais e sociais, mesmo em um universo de diferenças e conflitos, contribuindo para uma sociedade mais justa e em paz.

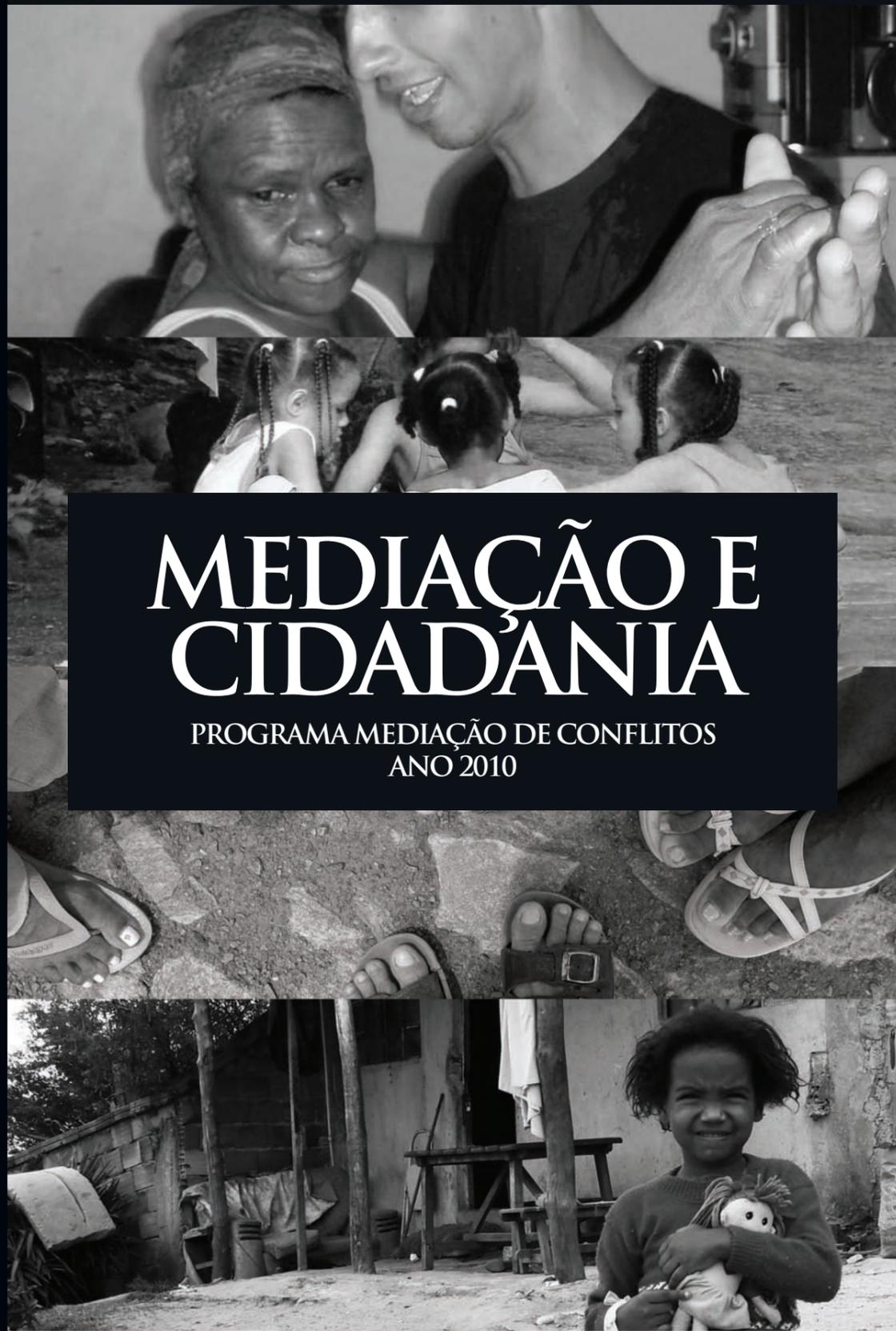
**Sandra Mara de Araújo Rodrigues**  
Coordenadora do Programa Mediação de Conflitos



Programa  
**Mediação** de  
conflitos



MEDIACÃO E CIDADANIA PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS ANO 2010



O Programa Mediação de Conflitos, desde 2005, vem construindo junto às comunidades onde atua uma perspectiva de justiça e acesso a direitos que se sustenta no desafio da articulação, mobilização e organização comunitária e participação cidadã. No entendimento do PMC só se pode construir uma política pública efetiva quando há diálogo com as dinâmicas e culturas locais dos territórios onde se insere.

Nos seus cinco anos no contexto da Superintendência de Prevenção à Criminalidade, o Programa vem desenvolvendo, a partir de seus atores, discussões e reflexões acerca do seu método, sua prática e impactos. Tem buscado compartilhar essas discussões com as comunidades onde atua, trazendo-os para construir conjuntamente suas intervenções, através de diagnósticos participativos, avaliações e apresentação dos resultados, avanços e recuos que podem ser percebidos no cenário comunitário. Há ainda muito o que se desenvolver nessa perspectiva, pois construir um olhar coletivo e dar ênfase a uma cultura participativa é algo ainda incipiente no cenário brasileiro e por vezes alguns atropelos, dúvidas e reestruturas acontecem.

# MEDIAÇÃO E CIDADANIA

**Contato:**

Programa Mediação de Conflitos (SPEC/SEDS)\*

Cidade Administrativa de Minas Gerais

Rodovia Prefeito Américo Gianetti, S/N Edifício Minas – 3º Andar

Bairro Serra Verde BH/MG – CEP: 31.630-900

Telefones: (31) 3915-5422/3915-5448

E-mail: [prevencaoacriminalidade@defesasocial.mg.gov.br](mailto:prevencaoacriminalidade@defesasocial.mg.gov.br)

\*Ao final deste livro encontram-se os endereços dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade onde o Programa Mediação de Conflitos atua.

**ORGANIZAÇÃO**

COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2010

# **MEDIAÇÃO E CIDADANIA**

---

**PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

**ANO 2010**

---

Belo Horizonte  
2010



É permitida a reprodução total ou parcial desta obra,  
por qualquer meio, desde que citada a fonte.

Impresso no Brasil | Printed in Brazil  
Arraes Editores Ltda., 2010.  
Plácido Arraes  
Editor

Avenida Brasil, 1843/loja 110, Savassi  
Belo Horizonte/MG – CEP 30.140-002  
Tel: (31) 3286-2308

Capa: Vladimir Oliveira Costa  
Diagramação: Ailton Mendes  
Revisão: Alexandre Bomfim

M489      Mediação e cidadania: programa mediação de conflitos – ano 2010  
            Comissão Técnica de Conceitos (organizadora).  
            Sandra Mara de Araújo Rodrigues, et al, colaborador.  
            Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010.  
            300 p.  
            ISBN: 978-85-62741-19-7

1. Programa mediação de conflito – 2010. 2. Conflito social – Mediação.  
3. Políticas Públicas – Prevenção a criminalidade. I. Comissão Técnica de Conceitos  
do Programa Mediação de Conflitos – 2010. II. Sandra Mara de Araújo (org).

CDD: 341.5901

CDU: 343.97

Elaborada por: Maria Aparecida Costa Duarte  
CRB/6-1047

**[www.arraeseditores.com.br](http://www.arraeseditores.com.br)**  
**[arraes@arraeseditores.com.br](mailto:arraes@arraeseditores.com.br)**

Belo Horizonte  
2010

**Governador do Estado de Minas Gerais**

Antônio Augusto Junho Anastasia

**Secretário de Estado de Defesa Social**

Moacyr Lobato de Campos Filho

**Secretário Adjunto de Defesa Social**

Daniel Diniz Nepomuceno

**Superintendente de Prevenção à Criminalidade**

Fabiana de Lima Leite

**Diretor de Articulação Comunitária**

Talles Andrade de Souza

**Coordenadora do Programa Mediação de Conflitos**

Sandra Mara de Araújo Rodrigues

**Assistente Administrativo do Programa Mediação de Conflitos**

Poliana de Souza Vieira

**Comissão Técnica de Conceitos (organizadores)**

**Coordenadora do Programa**

**Mediação de Conflitos**

Sandra Mara de Araújo Rodrigues

**Gerência e Supervisão Metodológica do**

**Programa Mediação de Conflitos**

Cintia Rodrigues de Almeida

Flávia Cristina Silva Mendes

João Paulo Bernardes Gonçalves

Karina Angélica Brandão Cambraia

**Técnicos e Mediadores do Programa**

**Mediação de Conflitos**

Breno Macedo Ferrari

Corinne Julie Ribeiro Lopes

Eliana Costa Prates

Gabriela Nunes Teixeira

Liz Hellen Oliveira Vitor

Ronielle Lopes Caetano

Walderez Aparecida Sabino de Souza

**Comissão Científica**

Ariane Gontijo Lopes Leandro

*Mediadora. Psicóloga. Especialista em Políticas Públicas.*

*Pós-Graduada em História e Culturas Políticas. Mestranda em História, Política e Bens Culturais pelo CPDOC/FGV-RJ.*

Fabiana de Lima Leite

*Advogada. Especialista em Filosofia (UFMG).*

*Superintendente de Prevenção à Criminalidade da SEDS/MG*

José Eduardo Elias Romão

*Doutor em Direito Constitucional (UnB).*

*Advogado e Mediador (UFMG – Programa Pólos de Cidadania).*

Lígia Garcia Diniz

*Socióloga e Cientista Política*

*Assessora da Diretoria de Articulação Comunitária*



Programa  
Mediação de  
conflitos





## AGRADECIMENTOS

O Governo de Minas Gerais, por intermédio da Secretaria de Estado de Defesa Social, através da Superintendência de Prevenção à Criminalidade, por meio do Programa Mediação de Conflitos, agradece a todos os participantes que contribuíram direta ou indiretamente com a elaboração desta publicação.

Agradecemos ao Secretário de Estado de Defesa Social, Sr. Moacyr Lobato de Campos Filho, ao Secretário Adjunto, Sr. Daniel Diniz Nepomuceno, à Superintendente de Prevenção à Criminalidade, Sra. Fabiana de Lima Leite, aos Diretores e Coordenadores da Superintendência de Prevenção à Criminalidade: Sra. Paula Duarte, Diretora de Reintegração Social; Sr. Saulo Moraes, Coordenador do Programa de Reintegração Social do Egresso; Sra. Rita Salomão Diretora de Implantação e Gestão de Núcleos; Sra. Kátia Simões, Diretora de Promoção Social da Juventude; Sr. Talles Andrade, Diretor de Articulação Comunitária; e a Sra. Sandra Rodrigues, Coordenadora do Programa Mediação de Conflitos.

Agradecemos também:

à equipe de supervisão, gerência e administração do Programa Mediação de Conflitos: Cíntia Rodrigues de Almeida, Flávia Cristina Silva, João Paulo Bernardes Gonçalves, Karina Angélica Brandão Cambraia e Poliana de Souza Vieira;

aos técnicos e estagiários que compõem o Programa Mediação de Conflitos de Belo Horizonte, Região Metropolitana e Interior de Minas Gerais;

às equipes que compõem a estrutura administrativa da Superintendência de Prevenção à Criminalidade e às equipes de supervisão, de gestores e demais atores que compõem os programas de prevenção à criminalidade;

às lideranças e associações comunitárias, grupos culturais, moradores e participantes que contribuem com o desenvolvimento e execução do Programa Mediação de Conflitos e da política de prevenção à criminalidade;

a Bráulio Magalhães e Ariane Gontijo, que, de 2005 a 2007, e 2008 a 2009, respectivamente, coordenaram o Programa Mediação de Conflitos, lançando os alicerces e fundamentos dessa política;

ao Professor José Eduardo Romão, pela dedicação demonstrada ao coordenar a avaliação de impacto do Programa em 2009 e pelas valiosas sugestões de aperfeiçoamento apresentadas em seu relatório final;

à Comissão Científica, especialmente, pela disponibilidade e qualidade na avaliação dos artigos aqui publicados: Ariane Gontijo, Fabiana Leite, José Eduardo Romão e Lígia Garcia;

ao professor Adolfo Braga e ao Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, cuja contribuição constante possibilita o crescimento metodológico do Programa Mediação de Conflitos e seu aprimoramento frente ao cenário nacional;

aos autores e teóricos estudiosos sobre a temática da Mediação, nacional e internacionalmente, Juan Carlos Vezzula, Pedro Strozenberg, Tânia Almeida, Malvina Muskat, Lília Maia Sales e tantos outros que de alguma forma contribuíram e contribuem com o aprimoramento metodológico da prática do Programa Mediação de Conflitos;

a participação e parceria com a Polícia Civil de Minas Gerais, por meio do Projeto Mediar, com a Polícia Militar de Minas Gerais, e demais órgãos do Sistema de Defesa Social;

ao Centro de Defesa da Cidadania - CDC -, pelas contribuições efetivas ao PMC, desde 2008, que possibilitam a melhor qualificação de sua prática, em consonância de objetivos, a fim de buscar a garantia do acesso aos direitos humanos;

aos parceiros da OSCIP Instituto Elo e CRISP - Centro de Estudos em Criminalidade;

às instituições que contribuem com a difusão e fortalecimento da mediação em Minas Gerais: Programa Pólos de Cidadania (Faculdade de Direito da UFMG), Polícia Civil, Defensoria Pública, Centro Universitário Newton Paiva, Faculdade Batista, Fundação Nacional de Mediação de Conflitos, Comissão de Mediação e Arbitragem da OAB, Comissão de Mediação do CRP e tantas outras câmaras e experiências mineiras;

às entidades, Ongs, Prefeituras, Rede de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher e demais parceiros que contribuem com o trabalho dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade e que apóiam as ações do Programa Mediação de Conflitos.

Por fim, agradecemos a todos que de alguma forma contribuem com o Programa Mediação de Conflitos e a política de prevenção à criminalidade, valorizando a filosofia da resolução pacífica dos conflitos através do diálogo e da participação cidadã.

VIII

## SUMÁRIO

PREFÁCIO .....	XVII
APRESENTAÇÃO.....	XXI
ARTIGO – CDC.....	XXIII
INTRODUÇÃO.....	1

### PARTE I

#### **CONCEPÇÃO TEÓRICA E PRÁTICA DO PROGRAMA MEDIÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE NO ESTADO DE MINAS GERAIS (2010)**

1 INTRODUÇÃO .....	11
1.1 O Programa Mediação de Conflitos no contexto da política de prevenção à criminalidade .....	11
2 ORGANOGRAMA DO PROGRAMA MEDIÇÃO DE CONFLITOS.....	13
2.1 Contextualização .....	13
2.2 Núcleo Conceitual.....	16
2.3 Eixos de Atuação do PMC .....	30
3 EIXO ATENDIMENTO INDIVIDUAL .....	33
3.1 Acolhimento.....	35
3.2 Discussão de casos .....	36
3.3 Orientação .....	36
3.4 Mediação.....	37

IX

4 EIXO ATENDIMENTO COLETIVO .....	40
4.1 Acolhimento.....	41
4.2 Discussão de casos .....	41
4.3 Mobilização dos participantes .....	41
4.4 Orientação .....	43
4.5 Mediação .....	43
5 AS TÉCNICAS NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO .....	44
5.1 Perguntas Abertas .....	48
5.2 Perguntas Fechadas .....	49
5.3 Perguntas Diretas e Indiretas.....	49
5.4 Perguntas Sistêmicas .....	49
5.5 Perguntas de Responsabilização.....	50
5.6 Perguntas Informativas .....	51
5.7 Perguntas Reformulativas.....	51
5.8 Perguntas de Futuro.....	54
5.9 Outras técnicas .....	55
5.10 Considerações .....	60
6 O SUPERVISOR NO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS .....	61
7 O TÉCNICO SOCIAL NO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	63
7.1 Desenvolvimento do conceito de “técnico social” dentro do PMC .....	64
7.2 Características/Perfil dos técnicos sociais.....	65
7.3 Funções.....	66
7.4 Atribuições .....	67
7.5 Sobre o estagiário no Programa Mediação de Conflitos.....	68
8 A FORMAÇÃO PERMANENTE DAS EQUIPES TÉCNICAS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	68
8.1 A troca de saberes e o princípio da horizontalidade .....	69
8.2 O formato dos encontros metodológicos .....	70
8.3 Adaptabilidade com princípios .....	73
8.4 Desenvolvimento de competências políticas .....	73
8.5 Espiral: Fazer – INDAGAR – alterar – FAZER.....	74
9 INDICADORES E RESULTADOS DO PMC.....	75
9.1 Indicadores .....	75
9.2 Apresentação de Resultados .....	82
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	89

## PARTE II

### PRODUÇÃO TEÓRICA E PRÁTICA DE ARTIGOS ESCRITOS PELOS PROFISSIONAIS MEDIADORES DO PROGRAMA MEDIÇÃO DE CONFLITOS E DE SEUS PARCEIROS INSTITUCIONAIS

O ACOLHIMENTO E A APRESENTAÇÃO DO MÉTODO: ASPECTOS RELEVANTES DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO – AVALIAÇÃO DE CASO DE MEDIAÇÃO ATENDIDO PELA EQUIPE DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA PEDREIRA PRADO LOPES.....	94
1 INTRODUÇÃO .....	95
2 BREVE RELATO DO CASO.....	96
3 DISCUSSÃO E AVALIAÇÃO EM EQUIPE: NOVAS POSSIBILIDADES .....	97
3.1 O acolhimento e sua importância na construção da confiança e na garantia da imparcialidade.....	98
3.2 A apresentação e a compreensão do processo de mediação como garantias da voluntariedade .....	99
4 CONCLUSÃO .....	100
REFERÊNCIAS .....	100
A CONTRIBUIÇÃO DOS PROJETOS TEMÁTICOS PARA A PREVENÇÃO SOCIAL À CRIMINALIDADE: A EXPERIÊNCIA DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	102
1 INTRODUÇÃO .....	102
2 MARCO CONCEITUAL .....	104
3 DISCUSSÃO.....	107
4 CONCLUSÃO .....	115
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	116
A DESCONSTRUÇÃO DE IMPASSES NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO: POSSIBILIDADES PARA A SUPERACÃO DE POSIÇÕES E O ALCANCE DE SOLUÇÕES.....	118
1 INTRODUÇÃO .....	118
2 A ESCOLHA PELA MEDIAÇÃO.....	119
3 IDENTIFICANDO POSIÇÕES E AS DIFICULDADES DE SUPERACÃO.....	119
4 ALTERNATIVAS PARA REVERTER POSIÇÕES .....	120
4.1 Brainstorming .....	122
4.2 Confrontação e Recontextualização .....	122

4.3 Relaxamento.....	123
4.4 Identificação com os opostos.....	123
4.5 Listas de sentimentos.....	124
4.6 Comunicação com troca de sentenças .....	124
4.7 Diálogos com a cadeira vazia .....	125
4.8 Carta da paz.....	125
4.9 Comunicação não violenta (CNV) .....	125
4.10 Diálogo Pesar x Pesar.....	126
4.11 Livros e Contação de Histórias .....	126
5 CONCLUSÃO.....	127
REFERÊNCIAS .....	127
A FOTOGRAFIA COMO INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO NO FOMENTO À CIDADANIA E MOBILIZAÇÃO SOCIAL.....	129
1 INTRODUÇÃO .....	129
2 DESENVOLVIMENTO.....	131
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	135
ANEXOS.....	136
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	137
A MEDIAÇÃO ENQUANTO TÉCNICA FACILITADORA DO TRABALHO EM REDE .....	139
1 INTRODUÇÃO .....	139
2 REDES SOCIAIS.....	140
3 O IMPACTO DA METODOLOGIA DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA RELAÇÃO COM A REDE LOCAL.....	140
4 A REDE E SUA ATUAÇÃO .....	142
5 O PROCESSO DE INSERÇÃO EM UMA REDE JÁ EXISTENTE.....	144
6 A TÉCNICA DA MEDIAÇÃO CONTRIBUINDO PARA A REDE.....	145
7 O PAPEL E A POSTURA DO MEDIADOR NA INTERAÇÃO COM A REDE .....	146
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	149
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA .....	149
A QUESTÃO DA MASCULINIDADE E SEUS REFLEXOS NO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	151
1 INTRODUÇÃO .....	151
2 A CONSTRUÇÃO DO MASCULINO .....	152

3	VIOLÊNCIA COMO FORMA DE SE FAZER OUVIDO.....	154
4	À QUESTÃO DO MASCULINO .....	158
5	O PAPEL DO MEDIADOR E SEUS OLHARES AO LIDAR COM O MASCULINO .....	160
6	CONCLUSÃO .....	161
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	161
ASPECTOS IDEOLÓGICOS IMPLÍCITOS NA VIOLÊNCIA DE GÊNERO: CONSIDERAÇÕES PARA A PRÁTICA DO MEDIADOR.....		
1	INTRODUÇÃO .....	163
2	A VIOLÊNCIA DE GÊNERO NO CONTEXTO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS .....	164
	2.1 Teorias sobre a hegemonia masculina nas relações.....	165
	2.2 A manutenção da hegemonia masculina pelo comportamento feminino.....	169
3	CONCLUSÕES .....	170
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	170
DE QUE INTEGRAÇÃO ESTAMOS FALANDO? POSSIBILIDADES DE DIÁLOGOS ENTRE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E FICA VIVO!.....		
1	UM POUCO DE HISTÓRIA: A EMERGÊNCIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS NA PSICOLOGIA E NA PEDAGOGIA:.....	172
2	A POLÍTICA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE: PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E FICA VIVO! PERCURSOS, CAMINHADAS E POSSIBILIDADES DE DIÁLOGO! .....	174
3	INTERSEÇÕES E CONTRIBUIÇÕES: PROGRAMA FICA VIVO! E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	178
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	179
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	180
DESENVOLVENDO NORMATIVAMENTE A LIBERDADE, ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DOS DIREITOS HUMANOS.....		
1	INTRODUÇÃO .....	182
2	MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E LIBERDADE .....	183
3	DIREITOS HUMANOS E LIBERDADE.....	185

4	NORMAS PRÁTICAS E NORMAS TÉCNICAS: A COMPLEMENTAÇÃO DOS TRATAMENTOS CIENTÍFICOS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DOS DIREITOS HUMANOS.....	189
	REFERÊNCIAS .....	192
	ESTRATÉGIAS PRÁTICAS NO PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA EQUIPE DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM IPATINGA .....	194
1	INTRODUÇÃO .....	194
2	DESENVOLVIMENTO.....	195
2.1	Histórico.....	195
2.2	Desenvolvimento do Diagnóstico.....	196
2.3	Análise dos Dados do Diagnóstico.....	197
2.4	Ações Comunitárias.....	197
2.5	Coletivizações.....	199
2.6	Trabalho em Equipe.....	201
3	CONCLUSÃO.....	202
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	202
	MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA APLICADA AO CONTEXTO DO CONJUNTO HABITACIONAL ALPES I E II .....	204
1	CONTEXTUALIZAÇÃO.....	204
2	TRANSFORMAÇÕES FÍSICAS E SOCIAIS.....	206
3	POSSIBILIDADES DE INTERVENÇÃO .....	212
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	215
	REFERÊNCIAS .....	215
	MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA: UMA EXPERIÊNCIA NA CONSTITUIÇÃO DE CAPITAL SOCIAL.....	217
1	FATORES DE RISCO E PROTEÇÃO TRABALHADOS PELO PROJETO .....	219
2	EXECUÇÃO.....	221
3	O CONCURSO.....	223
4	ÁVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E EFEITOS DO PROJETO.....	224
5	CONCLUSÕES .....	227
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	228
	MEDIAÇÃO: TRANSFORMANDO CONFLITOS E PREVENINDO VIOLÊNCIAS .....	230
1	INTRODUÇÃO .....	230

2	CONFLITO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	232
3	MEDIAÇÃO: TRANSFORMANDO CONFLITOS.....	233
4	CONCLUSÃO.....	238
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	238
	OFICINAS EM DINÂMICA DE GRUPO COMO PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA/GENÊRO .....	240
1	INTRODUÇÃO .....	241
2	O LUGAR DO FEMININO AO LONGO DA HISTÓRIA .....	242
3	CONTEXTUALIZAÇÃO DOS ESPAÇOS DE ATUAÇÃO DO PMC.....	244
4	DINÂMICAS EM OFICINAS DE GRUPO: UMA PROPOSTA DE AUTONOMIA, EMANCIPAÇÃO E EMPODERAMENTO.....	246
5	PROPOSTA DE TRABALHO .....	247
6	CONCLUSÃO.....	248
	REFERÊNCIAS .....	249
	QUE RODA É ESTA?PENSARES E REFLEXÕES SOBRE O EXERCÍCIO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA NO CONTEXTO DAS RODAS DE CONVERSA .....	250
1	INTRODUÇÃO .....	251
2	REFLEXÕES SOBRE RODAS DE CONVERSA E TÉCNICA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	253
	2.1 A roda.....	253
	2.2 Roda, Diálogo e Cidadania!.....	254
	2.3 Relato de Uma Experiência .....	254
	2.4 Programa Mediação de Conflitos e Cidadania Participativa.....	256
3	O EXERCÍCIO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA NO CONTEXTO DAS RODAS DE CONVERSA .....	257
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	259
	REFERÊNCIAS .....	260
	UMA EXPERIÊNCIA DE ORGANIZAÇÃO COMUNITÁRIA: “NÃO FIQUEMOS PELO ESPETÁCULO DA CONTESTAÇÃO, MAS PASSEMOS À CONTESTAÇÃO DO ESPETÁCULO”.....	262
1	INTRODUÇÃO .....	262
2	ORGANIZAÇÃO COMUNITÁRIA: O TRABALHO DO PMC BARREIRO .....	264
3	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	268
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	269



## PREFÁCIO

*Aos esfarrapados do mundo*

*E aos que neles se*

*Descobrem e, assim*

*Descobrimo-se, com eles*

*Sofrem, mas, sobretudo,*

*Com eles lutam.*

**Paulo Freire**

Era uma tarde chuvosa. Um caminho distante. Muito verde, uma natureza incrível, pessoas atenciosas, muita movimentação dos carros, ônibus, carroças e bichos. Muitas casas, uma região bastante populosa. Um debate importante sobre o Plebiscito no Brasil. Tudo seria uma novidade. Aonde chegaria, com quem trabalharia e o que tudo significaria. Foi assim o meu primeiro contato com a “mediação de conflitos comunitária”. E não foi assim somente para mim, mas para muitos e muitas que por aqui passaram e muitos que ainda passarão. Para iniciar a fala sobre a mediação de conflitos, sobretudo em seu campo comunitário, é fundamentalmente importante dizer da vivência dessa prática: uma vez vivenciada, jamais esquecida; é como experimentar uma via sem volta, pois é apaixonante esse encontro, nos permite conhecer e reconhecer os conflitos, e, ainda, viver com eles, de modo a positivá-lo e a engajá-lo continuamente em nossas vidas. Encontrar os ritmos não é uniformizá-los, copiá-los ou nivelá-los, nem mesmo colocá-los ordenados, mas, sim, reconhecê-los em suas especificidades e no contexto e conjunto de sua sintonia cultural e social.

XVII

Aceitar o convite honroso de prefaciá esta publicação, talvez a mais consolidada política pública de mediação comunitária no Brasil, nos remete à data de sua comemoração: estamos completando o seu quinto aniversário no âmbito do Poder Executivo. A “mediação de conflitos comunitária” entra em cena no campo das políticas públicas em Minas Gerais em 2005, e é dessa história que vamos aqui recordar, e, é claro, falar dessa institucionalidade quer dizer retratar a memória daqueles que por todo esse processo passaram, pois as recordações do Programa Mediação de Conflitos vêm desse legado de experiências envolventes, de muita militância e profissionalismo em campo, dos pesquisadores, dos mediadores, dos especialistas, das lideranças comunitárias, dos mediados, dos parceiros e tantos outros que foram e estão ao longo desses anos se engajando nesse rumo. Assim, convidamos o(a) leitor(a) a conhecer um pouco mais dessa trajetória, que aqui apresentamos como marco histórico, que não se resume à teorização da prática, mas, sobretudo, à reunião de contos e relatos históricos, com seus imaginários, símbolos e representações próprias, a qual nos aponta para uma cultura de mediação e de pacificação social, em seus níveis mais complexos, desde as relações pessoais às institucionais.

Pensar a história como um processo civilizatório através do qual a humanidade aprende a viver em sociedade, a resolver seus conflitos e a definir os direitos e deveres de seus membros, ou, então, como um processo de desenvolvimento econômico, através do qual essa mesma humanidade aprende a trabalhar em conjunto, a dividir o trabalho e alocar recursos, a cooperar na produção e competir pelo produto social. No primeiro caso, a resolução dos conflitos e problemas de ação coletiva passa pela institucionalização do Estado e a criação do Direito; no segundo, pela institucionalização dos mercados. Nos dois casos, por um processo de distribuição de poder, de riqueza e de renda entre participantes que satisfaça minimamente os objetivos políticos maiores de ordem, bem-estar, liberdade e a justiça social. Uma sociedade será tanto mais civilizada quanto mais equilibrada e plenamente se aproximar desses objetivos. E aqui encontramos um ponto central para o alcance desses objetivos e daquilo a que se propõem: apresentar a “mediação comunitária” como um subsídio conceitual incorporado pelo Programa Mediação de Conflitos de Minas Gerais.

Sabemos que, ao longo do desenvolvimento da história brasileira, muitos são os desafios à sua construção. O processo de colonização, o extermínio indígena, a escravidão, os regimes políticos autoritários, os dilemas das desigualdades sociais, a cidadania “regulada” e tantos outros aspectos fundam uma dimensão da cultura e um modelo de sociedade com o qual nos deparamos. Conhecer a realidade do país requer uma atenção daqueles que, pela via da mediação comunitária, pretendem contornar os modelos conservadores de resolução de conflitos.

Nesse contexto, o Programa Mediação de Conflitos encontrou campo fértil para sua resolutividade, confrontando os limites e fronteiras demarcados historicamente. Muito foi preciso para essa prática tornar-se uma referência no campo das políticas públicas. O desafio colocado era inserir na pauta política e social uma proposta relativamente inovadora no que tange à sua concepção. O tema da participação é evidenciado e colocado à tona, com o propósito de contornar as maneiras históricas de envolvimento da população no campo da resolução de problemas. A mudança de paradigma está na concentração

protagonizada pela sociedade na busca de saídas possíveis e satisfatórias aos problemas enfrentados, e, ainda assim, ser capaz de aliar a prática emancipatória de sujeitos quanto aos seus conflitos à dimensão institucional de suas garantias fundamentais.

Quanto à mediação propriamente dita, encontramos o seu registro na história antiga e a sua ideia já era usual entre pessoas e povos, que, de formas distintas, não encontravam maneiras de compartilhar suas diferenças ideológicas, políticas, culturais, sociais e econômicas. A prática e a intensidade da mediação sempre se prestaram como um auxílio para pessoas na compreensão de si mesmas e do outro. A ideia que se tem da mediação sempre teve como princípio o comportamento pautado nas inter-relações e suas diferentes posições. Por isso a mediação é identificada como prática milenar, utilizada desde os tempos do Velho Testamento.

Na história antiga, essa prática, da mediação, tinha reflexo direto no modo como as pessoas aprendiam a convivência básica, desde a familiar, a comunitária, chegando até aos espaços institucionais. A história nos revela que as soluções de conflitos entre grupos humanos se efetivaram, de forma constante e variável, através da mediação. As diversas culturas, sejam elas as judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas e indígenas, têm longa e efetiva tradição em seu uso. Trata-se de uma prática antiga, muito embora seja reapresentada como um novo paradigma e também como uma inovadora metodologia de resolução de conflitos.

Sabemos que a mediação é um dentre os vários métodos procedimentais conceituados alternativos para a resolução de conflitos, os quais são por vezes considerados alternativos por se constituírem em opções ao sistema tradicional de justiça, e, não, por se constituírem em substituição a ele. São métodos de resolução pacífica de conflitos que se complementam aos demais métodos. Trataremos aqui, por excelência, de uma nova concepção, não nos restringindo a um método procedimental, nem mesmo a um comportamento natural dos indivíduos. Convencionamos chamar essa concepção de mediação comunitária, delineando-se a partir de um olhar claro da realidade social, através de diagnósticos do trabalho em redes sociais mistas, pela mobilização social. Tudo isso caracteriza e se adota na experiência empírica do Programa Mediação de Conflitos.

Temos, nesse cenário, dois movimentos que devem ser tratados: um deles é a história das políticas públicas e a trajetória de suas implementações no contexto brasileiro; o outro é pensar a “mediação comunitária” como base para sustentação de uma dada política, dadas as implicações culturais inseridas no conjunto da realidade social. Está aí o desafio rompido pela longa prática do Programa Mediação de Conflitos: romper com um paradigma tradicional de práticas é um ponto central para a mediação, quer seja por se deparar com outras institucionalidades que não cooperam com essa conjuntura, por conceberem a decisão de modo hierárquico ou verticalizado, ou mesmo em função da própria cultura política do país, que demanda historicamente um terceiro desconhecido da realidade contextual dos conflitantes, com o poder de decisão conferido aos mesmos relativamente aos seus próprios conflitos e problemas. Podemos com isso pensar desde as decisões mais coletivas até mesmo às decisões interpessoais, estas sempre são contornadas pelo crivo decisório de um agente externo a sua problemática e contexto.

Com isso, o desafio colocado à prática do Programa Mediação de Conflitos será sempre uma constante, mas estamos aqui apresentando resultados que estabelecem novos rumos a essa questão dos modos de resolução de conflitos pela via da mediação dos mesmos em seu âmbito comunitário. Esperamos que essa larga reflexão contribua para a continuidade daqueles que, nesse ciclo virtuoso, disseminem esse modo de cooperação e diálogo crítico.

O Programa Mediação de Conflitos é, na atualidade, uma política pública que demonstra o êxito de sua prática, reflexão e sustentabilidade. Sabemos que essa realidade só foi possível quando compreendida a dimensão de sua expressão integral, ou seja, não basta compreendê-la somente sob o prisma de uma prestação de serviços públicos, mas compreendê-la de modo completo. Lançamos, aqui, um sinal claro de disseminação de uma cultura envolvendo mecanismos garantidores dos direitos humanos e calcados na filosofia da paz, pois cultiva e agrega novos atores, colocando o tema da democracia como base de acesso e debate daqueles que acreditam em um mundo melhor e possível.

Esta obra representa um marco no campo da mediação no Brasil, pois congrega uma densidade sensível, profunda e crítica. Sabemos o quanto avançamos em termos de sociedade democrática, mas sabemos também o quão desafiador é transformar os dados de violência em dados de paz, mas aqui demonstraremos como o Programa Mediação de Conflitos subsidia essa minimização, focando no reconhecimento dos modos de sociabilidade local, evidenciando o capital social local e fomentando o engajamento de grupos e sujeitos sociais.

Esperamos, com mais este marco, ampliar, agregar e disseminar a prática da mediação para mais e mais leitores, que, no afã de suas vidas, buscam incessantemente uma maneira de conhecer e se reconhecer diante de seus cotidianos repletos de conflitos, e, por fim, saber que estes impulsionam os modos de relação, demonstrando o quanto podemos produzir meios virtuosos de diálogo pautados numa cultura de paz.

Façamos desta leitura uma boa reflexão. Finalizo aqui agradecendo pela oportunidade de iniciar essa experiência e desejar ao Programa Mediação de Conflitos uma continuidade diária em sua prática, e que este prefácio seja sensível e, ao mesmo tempo, vivo para cada leitor (a)...

*Ariane Gontijo Lopes Leandro<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Mediadora. Psicóloga. Especialista em Políticas Públicas pela UFMG. Especialista em Culturas Políticas pela UFMG. Formação na área de “Mediação de Conflitos Comunitária”. Mestranda em História, Política e Bens Culturais pelo CPDOC/FGV – RJ. Já atuou na coordenação e na supervisão metodológica do Programa Mediação de Conflitos/MG. Atualmente atua na Subsecretaria de Promoção dos Direitos Humanos da Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos do Estado do Rio de Janeiro. E-mail: arianegontijo@yahoo.com.br

## APRESENTAÇÃO

A mediação tem sido implementada em diversos contextos, apresentando permanentemente propostas de pacificação social, fundamentadas no diálogo, na intercompreensão e na implicação dos sujeitos na construção de soluções pacíficas para os conflitos que vivenciam.

Assim, o Governo do Estado de Minas Gerais inova em adotar a técnica da mediação de conflitos, em um contexto de prevenção social à violência, criminalidade e processos de criminalização, buscando garantir uma segurança cidadã e proporcionar a construção de uma sociedade mais justa e democrática.

Para desenvolver uma política de prevenção à criminalidade, a Secretaria de Estado de Defesa Social desenvolve quatro programas através da Superintendência de Prevenção à Criminalidade: Programa de Acompanhamento e Monitoramento de Penas Alternativas (CEAPA), Programa de Reintegração Social do Egresso do Sistema Prisional (PRESP), Programa de Controle de Homicídios (Fica Vivo!) e o **Programa Mediação de Conflitos (PMC)**. As ações e projetos desses Programas são desenvolvidos em equipamentos públicos nos municípios denominados Núcleos de Prevenção à Criminalidade.

O Programa Mediação de Conflitos tem como premissa fundamental fomentar e agregar valores ao capital social preexistente nas áreas onde atua, propiciando a disseminação dos princípios basilares da mediação para uma cultura de paz. Nesse sentido, apresento esta publicação, que destaca as ações desenvolvidas pelo Programa Mediação de Conflitos na busca da garantia dos direitos humanos e fundamentais, de pessoas, comunidades e grupos excluídos sócio-historicamente.

*Moacyr Lobato de Campos Filho*  
Secretário de Estado de Defesa Social  
Governo do Estado de Minas Gerais

XXI



UMA JUNÇÃO DE VALORES E OBJETIVOS: A PARCERIA  
FIRMADA ENTRE O CENTRO DE DEFESA DA CIDADANIA  
JUNTO AO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, DA  
SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA SOCIAL

**Roberta Salvático Vaz de Mello.** Advogada. Especialista em Direito Público pela Newton Paiva. Ex-Técnica Social do Projeto Mediar. Mediadora de Conflitos. Gestora Administrativa do projeto.

**Viviane Tompe Souza Mayrink.** Diretora e fundadora do CDC. Advogada. Mestre em Ciências Penais pela UFMG. Palestrante e professora universitária em cursos de graduação e pós-graduação. Ex-Diretora da Unidade de Ensino de Direito do UNIFEMM. Coordenadora do Centro de Desenvolvimento Regional do UNIFEMM. Autora do projeto apresentado à SEDS para parceria.

*“Ele subiu o morro, pois queria chegar lá no alto  
E de lá, não queria apenas contemplar a cidade  
Nem talvez tomar as luzes poéticas de assalto  
Mas somente chegar perto de sua realidade...”<sup>1</sup>*

O Centro de Defesa da Cidadania é uma Associação Civil, sem fins lucrativos que preza, sobretudo, a democratização do acesso a justiça, pautada na dignidade da pessoa humana, no respeito às diversidades, na autonomia do indivíduo e no não-assistencialismo.

Desde a sua fundação, em junho de 2000, o Centro de Defesa da Cidadania já realizou aproximadamente 11.000 atendimentos, dentre os realizados no âmbito jurídico, aí

<sup>1</sup> RAMOS, Marco. **Poesia da Favela.** Disponível em <<http://www.luso-poemas.net/modules/news/article.php?storyid=14208>>. Acesso em: 30 ago. 2010.

compreendidos os casos de consulta e proposituras de ações judiciais; no âmbito psicoterápico; e serviço social em geral. Todos os profissionais da Instituição, sejam eles remunerados ou voluntários, possuem algo em comum: o olhar transformativo da sociedade em que vivem.

E exatamente por contar com profissionais que possuem este diferencial, que em outubro de 2007, o Centro de Defesa da Cidadania firmou junto a Secretaria de Estado de Defesa Social, no âmbito da Superintendência de Prevenção à Criminalidade, uma parceria com o Programa Mediação de Conflitos.

Tal parceria já se encontra no seu 3º Termo Aditivo, e é difícil descrever o aprendizado obtido por aquela.

Com o 2º Termo Aditivo, publicado em 21 de novembro de 2009, o Centro de Defesa da Cidadania foi encarregado da execução de 30 coletivizações de demandas; 18 Projetos Temáticos; 40 Capacitações; e 02 Seminários, dentre eles o de lançamento do Livro do Programa Mediação de Conflitos.

Com o aumento das ações destinadas a parceria, o corpo técnico foi modificado também. Hoje ele é constituído por uma Gestora Administrativa, responsável basicamente pela Prestação de Contas, planejamento financeiro das ações previstas no convênio, monitoramento de metas e execução administrativa e financeira; um Supervisor Jurídico, responsável pela análise e viabilidade de atendimento dos casos encaminhados pelos Núcleos de Prevenção à Criminalidade, realização de palestras e audiências; uma Técnica Advogada, encarregada de realização de audiências, atendimentos jurídicos dos cidadãos encaminhados pelos Núcleos, diligências nas comarcas de Belo Horizonte e região metropolitana e realização de palestras nos Núcleos de Prevenção; uma Estagiária, responsável por dar suporte ao Supervisor Jurídico e a Técnica Advogada no âmbito jurídico; uma Técnica Social, responsável pela sistematização das Coletivizações de Demandas e Projetos Temáticos; além da Técnica Psicóloga, encarregada do atendimento psicoterápico dos cidadãos encaminhados pela Mediação; e de uma Auxiliar Administrativa, responsável pelo contato com fornecedores e Núcleos, orçamentos, compras e pagamentos.

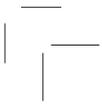
Visando uma melhor adequação, com o objetivo de atingir a excelência na prestação dos serviços executados no âmbito do convênio firmado junto ao Programa Mediação de Conflitos, foi elaborado um 3º Termo Aditivo, publicado em 01 de junho de 2010.

Atualmente o Centro de Defesa da Cidadania caminha para o 4º Termo Aditivo do convênio original, firmado em outubro de 2007. Tais renovações reforçam o encontro de vontades existentes entre esta Instituição e a SEDS / SPEC, na busca ao acesso à justiça para todos; a garantia dos direitos dos cidadãos; a valorização da dignidade dos indivíduos; o atendimento às pessoas em situação de risco; e por fim, a resolução de conflitos de maneira pacífica, por meio do diálogo, reforçando a autonomia do indivíduo. Tal sinergia existente entre estas duas parceiras, vão ao encontro das reivindicações mais frequentes, relativas à segurança: uma política social, voltada a prevenção da criminalidade, ou seja, aliada à política de segurança.

Com a utilização da mediação, o verdadeiro conflito é identificado e sua resolução ocorre pela vontade dos próprios participantes envolvidos, por meio da cooperação. Este diferencial torna a solução mais eficaz, pois é legitimada pelos mesmos. O conflito verda-

deiramente resolvido, de maneira pacífica, previne a criminalidade. Não sendo possível a resolução de conflitos por meio da mediação, o Programa orienta o indivíduo, e identificando a necessidade de atendimento psicoterápico ou de ajuizamento de ações judiciais, conduz o caso ao Centro de Defesa da Cidadania, que acolhe o cidadão, providenciando os atendimentos necessários, sejam eles no âmbito da Psicologia ou do Direito. Além disso, o Centro de Defesa da Cidadania auxilia as ações planejadas pelos Núcleos de Prevenção, sejam por meio de Projetos Temáticos, Coletivizações de Demandas, ou palestras, dando o suporte necessário ao Programa Mediação de Conflitos na execução de suas tarefas, para a otimização do desempenho da política de prevenção à criminalidade.

O Programa Mediação de Conflitos já atingiu resultados invejáveis em termos de redução à criminalidade, fomentando a emancipação dos indivíduos e disseminando a cultura da mediação. O Centro de Defesa da Cidadania se orgulha em colaborar com a execução desse Programa, que vai ao encontro de nossa missão, qual seja, a concretização do acesso à justiça em sentido amplo e genuíno.



## INTRODUÇÃO

Em 2010 a Superintendência de Prevenção à Criminalidade completa oito anos de existência, período em que foram delineados e amadurecidos programas de segurança pública com enfoque em inclusão social, participação e cidadania, principalmente por pessoas e comunidades que sofrem de forma mais determinante fenômenos de criminalidade e violência.

Primando pela universalidade da qualidade de vida, a segurança pública está prevista constitucionalmente como um dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, exercida em prol da incolumidade das pessoas e a preservação da ordem pública. Esta constitui a plena configuração do Estado Democrático de Direito, tendo por fundamentos, segundo o artigo primeiro da Constituição Federativa do Brasil, a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, bem como o pluralismo político.

Nessa perspectiva, o que se propõe é garantir a segurança pública para além do mecanismo de controle social, como instrumento para o exercício da liberdade. Para Zaffaroni<sup>1</sup> “cada criminalização é uma forma de manifestar um conflito e cada conflito tem particularidades próprias. A prevenção deve ser um meio prático de resolver tais conflitos”.

---

<sup>1</sup> “A criminalização pode ter gerado hábitos que tornam o homem particularmente vulnerável à seletividade do sistema ou mesmo tais características podem apresentar-se antecipadamente ou terem sido geradas por outras formas difusas de controle social. A plasticidade da prevenção deve permitir uma pluralidade de soluções que possibilite selecionar o sentido mais adequado às características do conflito manifestado na criminalização. A função da prevenção especial penal deve ser a de diminuir a vulnerabilidade do criminalizado frente ao próprio sistema penal. A tomada de consciência do papel que assume o criminalizado por parte dele mesmo, para que perceba que o condicionamento o leva a mostrar a cara ao controle social institucionalizado e a ser tomado como exemplo do que ‘não se deve fazer’, para contenção do setor social do qual é selecionado, significará, em tais hipóteses, o alcance do objetivo da pena e o fim último da prevenção especial penal.” ZAFFARONI, Eugenio Raúl. **Manual de direito penal brasileiro: parte geral**/Eugenio Raúl Zaffaroni, José Henrique Pierangeli. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004.

A política de prevenção social à criminalidade, adotada pelo Governo de Minas Gerais, foi instituída junto à Secretaria de Estado de Defesa Social, com o propósito de “trabalhar com a devida importância as propostas de prevenção social à violência urbana e implantar no campo das políticas públicas este novo paradigma, de pensar segurança pública como política social que garanta em primeiro lugar a qualidade de vida de todos”<sup>2</sup>.

Perceber as características que influem para a criminalização é o trabalho desenvolvido pela política de prevenção social à criminalidade da Secretaria de Estado de Defesa Social, visando, a partir de ações focadas na reversão dos fatores de riscos<sup>3</sup>, diminuir a criminalização e seus efeitos, por meio de fatores de proteção<sup>4</sup>. Esse é o foco definidor das estratégias de atuação da Superintendência de Prevenção à Criminalidade da Secretaria de Estado de Defesa Social do Governo de Minas Gerais, que atua a partir dos seguintes níveis:

Prevenção primária: Programa Mediação de Conflitos e Programa Fica Vivo!: têm o foco prioritário nos fatores de risco e proteção no *meio ambiente urbano*, a partir da percepção de espaços que vivenciam de forma mais determinante contextos de violências e criminalidades, e, conseqüentemente, à maior vulnerabilidade a que estão expostas as pessoas residentes em tais localidades, mais suscetíveis de sofrerem criminalização e/ou vitimização.

Prevenção secundária: Programa de Acompanhamento às Penas e Medidas Alternativas (CEAPA): ações dirigidas a *pessoas e grupos* mais suscetíveis a violências e criminalização, e aos fatores que contribuem para sua vulnerabilidade e/ou reincidência, visando à interrupção e a limitação dos danos causados pelo seu envolvimento nesses contextos;

Prevenção terciária: Programa de Reintegração Social dos Egressos do Sistema Prisional (PRESP): composto por ações dirigidas a *pessoas que sofreram processos de criminalização e cerceamento de liberdade*, visando diminuir os efeitos dessa experiência, bem como busca a desconstrução das vulnerabilidades, estigmas e violências exercidas e sofridas pela sua vivência, prioritariamente egressos do sistema prisional.

Fatores de riscos recorrentes nos três níveis de atuação (primário, secundário e terciário) são considerados eixos transversais e remetem a política de prevenção à necessidade de respostas articuladas com uma multiplicidade de outras políticas sociais e com a sociedade. Os eixos transversais surgem da percepção da violência entendida em duplo sentido: a exercida entre indivíduos, mas também aquela “sofrida por pessoas ou grupos

<sup>2</sup> GOVERNO DE MINAS, Lei Delegada 56, 2002.

<sup>3</sup> “Fator de risco é aquele fator que aumenta a probabilidade de incidência ou os efeitos negativos de violências, mas não necessariamente determina a incidência de crimes e violências. Quanto maior a presença de fatores de risco, e menor a presença de fatores de proteção, maior a probabilidade de incidência e de efeitos negativos de crimes e violências.” Ver MESQUITA NETO, Paulo. **Prevenção do Crime e da Violência e Promoção da Segurança Pública no Brasil**. Ministério da Justiça, 2004. Disponível em <http://www.mj.gov.br/services>. Acesso em novembro de 2009.

<sup>4</sup> “Fator de proteção é o que reduz a probabilidade de incidência ou de efeitos negativos de crimes ou violências. Quanto maior a presença de fatores de proteção e menor a presença de fatores de risco, menor a probabilidade de incidência e de efeitos negativos de crimes e violências”. Idem.

em função dos impedimentos à sua auto-realização”<sup>5</sup>. Sob essa ótica, uma política de prevenção deve se dar responsabilidade ampla: buscar desarticular a violência exercida diretamente entre pessoas, mas, além, construir respostas às violências estruturais, tais como problemas relacionados ao acesso aos direitos fundamentais (educação, saúde, cultura, habitação, saneamento etc.).

O Programa Mediação de Conflitos está inserido dentro da política de prevenção social à criminalidade como intervenção de prevenção primária, em comunidades com alta concentração de criminalidades e violências. Aqui importa destacar que, para além de um trabalho destinado ao recorte criminal, busca-se entender de forma mais ampla o fenômeno da violência urbana, uma vez que é possível afirmar que nem toda violência sofrida pelas comunidades ou exercida por e entre indivíduos recebem a qualificação de “crime” e torna-se sobretudo importante destacar que o tratamento penal dado aos fatos considerados crimes tem se mostrado, através de estudos sistemáticos no Brasil e no mundo, insuficiente para reverter vulnerabilidades que grupos e comunidades sofrem historicamente.

Assim, o Programa Mediação tem se mostrado mecanismo fundamental de compreensão de comunidades, resgate de identidade de pessoas e grupos, emancipação através do trabalho coletivo, engajamento cívico e desconstrução de conflitos que podem resultar em violências e criminalidades.

A política de prevenção social à criminalidade é necessariamente uma política de segurança pública que busca a desconstrução de fenômenos multicausais geradores de conflitos, violências e processos de criminalização a partir de soluções plurais adequadas a cada situação destacada. Essa atuação significará uma nova abordagem da política de segurança pública historicamente desenvolvida no Brasil, pois deverá ampliar o seu foco de atuação, obrigando-se a dialogar com outros saberes, ampliar o seu objeto e as possibilidades de respostas aos fenômenos da criminalidade e da violência.

Este livro é o resultado de um trabalho coletivo que, à medida do seu desenvolvimento, colabora na formatação de um saber em constante amadurecimento. Com isso, buscamos garantir a transparência de uma política pública ainda recente, mas que felizmente já consegue extrair resultados favoráveis na reversão de fenômenos de violências e criminalidades, e, principalmente, ser abrigado pelas comunidades como política pública essencial para a garantia de direitos e o exercício de uma justiça participativa e cidadã.

O Programa Mediação de Conflitos, desde 2005, vem construindo, junto às comunidades em que atua, uma perspectiva de justiça e acesso a direitos que se sustenta no desafio da articulação, mobilização e organização comunitária e participação cidadã. No entendimento do PMC, só se pode construir uma política pública efetiva quando há diálogo com as dinâmicas e culturas locais dos territórios onde aquela se insere. Conforme é destacado no livro Programa Mediação de Conflitos (2009), reitera-se que

A capacidade pedagógica e os efeitos transformadores inerentes à prática da mediação de conflitos produzem responsabilização individual e coletiva de forma a fomentar a

<sup>5</sup> Ver GALTUNG, Johan. **Transcender e transformar: uma introdução ao trabalho de conflitos**. São Paulo: Palas Athena, 2006.

mobilização da comunidade para o enfrentamento dos inúmeros problemas vivenciados, bem como propiciar o protagonismo social no exercício de uma política de segurança cidadã. (p. 19)

Ao longo de seus cinco anos no contexto da Superintendência de Prevenção à Criminalidade, o Programa vem desenvolvendo, a partir de seus atores, discussões e reflexões acerca do seu método, sua prática e impactos. Tem buscado compartilhar essas discussões com as comunidades onde atua, trazendo-as para construir conjuntamente suas intervenções, através de diagnósticos participativos, avaliações e apresentação dos resultados, avanços e recuos que podem ser percebidos no cenário comunitário. Há ainda muito o que se desenvolver nessa perspectiva, pois construir um olhar coletivo e dar ênfase a uma cultura participativa é algo ainda incipiente no cenário brasileiro e por vezes alguns atropelos, dúvidas e reestruturas acontecem.

O conteúdo desta obra busca aprofundar a discussão conceitual do Programa, que já havia sido iniciada em momentos anteriores. Ao longo do amadurecimento do PMC, foram desenvolvidas publicações, construídas a muitas mãos, com esse objetivo: a primeira foi a Revista Entremeios, publicada em 2007, e, posteriormente, o livro Programa Mediação de Conflitos (2009). Destaca-se, nessas publicações o delineamento metodológico do PMC, buscando-se traduzir em teoria uma prática complexa e que se aperfeiçoa enquanto política pública desde 2005.

Este livro que agora apresentamos ao público, **Mediação e Cidadania: Programa Mediação de Conflitos – ano 2010**, é organizado em duas partes: na primeira, é continuada a apresentação da concepção teórica e prática do PMC, iniciada na publicação anterior, e, na segunda parte, apresentam-se 16 artigos escritos por profissionais e estagiários que atuam no Programa Mediação, no Projeto Mediar e no Centro de Defesa da Cidadania – estes dois últimos parceiros institucionais do PMC.

A **parte I**, denominada **Concepção Teórica e Prática do Programa Mediação de Conflitos no contexto das Políticas Públicas de Prevenção à Criminalidade no Estado de Minas Gerais (2010)**, foi construída por uma **Comissão Técnica de Conceitos**, constituída pela coordenação do PMC, seus supervisores e gerente metodológicos, e um grupo de sete técnicos sociais, representantes do corpo técnico do Programa que atua diretamente na execução de sua metodologia junto às comunidades de Belo Horizonte, Região Metropolitana de Belo Horizonte e interior de Minas. Essa parte pretende ser uma continuidade do texto apresentado com o mesmo título no Livro Programa Mediação de Conflitos (2009), introduzindo algumas temáticas que não foram desenvolvidas anteriormente e propondo algumas adequações na organização do Programa em seu organograma conceitual.

No livro anterior, Programa Mediação de Conflitos (2009), são evidenciados o marco teórico e a metodologia do PMC, tendo o objetivo de construir um material sistematizado de todo o seu corpo conceitual. Essa publicação teve duas consequências bastante relevantes. Primeiramente, constituiu-se em uma referência de estudo e consulta para as equipes técnicas, supervisão e coordenação do PMC, a fim de que suas bases metodológicas não se perdessem. Os textos anteriores já publicados na revista Entremeios também cumpriam esse papel, porém, nesse livro, o nível de detalhamento conceitual foi

mais abrangente. Em segundo lugar, por sua qualidade teórica e gráfica, tornou-se um cartão de visitas do Programa, tendo sido distribuído para muitos atores e instituições que atuam com mediação, segurança pública, assistência social, saúde, educação e outras políticas públicas de Minas Gerais e do Brasil, dando visibilidade e conferindo ao Programa a possibilidade de intercâmbios, críticas e crescimento institucional.

A publicação de agora não propõe substituir a anterior. Ao contrário, deve ser entendida como o terceiro volume da sistematização metodológica de uma política que, por sempre refletir sobre si mesma, segue se desenvolvendo e se readequando à realidade múltipla e complexa na qual atua. Almeja, sim, apresentar o resultado de discussões construídas a partir do que foi anteriormente sistematizado, aprofundando em alguns pontos, reformulando alguns conceitos e apresentando novos temas que ainda não haviam sido objeto de reflexão.<sup>6</sup>

O surgimento dessa última publicação é motivado, após mais um ano de desenvolvimento das atividades do PMC, pela percepção da necessidade de se construir um texto que pudesse demonstrar mais claramente a realidade metodológica e conceitual do mesmo e que ampliasse a contribuição para o fazer cotidiano de suas equipes. Assim, destacaram-se as seguintes temáticas a serem textualmente aqui desenvolvidas: uma releitura do modelo de organização em eixos do PMC, configurando um desenho mais próximo de sua realidade metodológica e intervenções práticas observadas ao longo de sua existência; um detalhamento do método de intervenção nos eixos de atendimento individual e coletivo; a apresentação de técnicas a fim de melhor instrumentalizar as equipes, bem como definir a linha de atuação esperada; e o delineamento do papel de técnicos, estagiários e supervisores no Programa, a fim de que haja compreensão dos leitores de como o PMC é implementado, dando possibilidade à troca com outras experiências, assim como ocorre a formação continuada dos mediadores e técnicos sociais do Programa, destacando o papel dos encontros metodológicos, rotinas hoje no PMC.

Em sua **Parte II**, apresenta-se a **Produção teórica e prática de artigos escritos pelas equipes de técnicos e mediadores do Programa Mediação de Conflitos**. Para isso, no início de 2010, foi lançado edital de chamada de artigos para composição desta publicação, como já feito em anos anteriores, mas com uma novidade: foi prevista aceitação de artigos desenvolvidos em parceria entre autores que não atuam no PMC ou no Projeto Mediar e autores que estão atualmente no Programa. O objetivo foi possibilitar que pessoas que já passaram pelo PMC ou que se interessam pela temática pudessem também trazer contribuições para essa política pública. Nessa edição, tivemos a concorrência de 29 artigos, analisados por uma Comissão Científica composta de especialistas em mediação, direitos humanos, políticas públicas e prevenção à violência e criminalidade, e os 16 melhor avaliados constituem esta publicação. Destaca-se aqui a presença do rigor para definir os artigos que seriam publicados, tendo em vista o grande universo de

<sup>6</sup> Para viabilizar que o leitor tenha acesso ao livro Programa Mediação de Conflitos (2009), sua versão on line, bem como a desta obra (2010), estão disponíveis nos sites [www.defesasocial.mg.gov.br](http://www.defesasocial.mg.gov.br); [www.ijucimg.org.br](http://www.ijucimg.org.br) e [www.institutoelo.org.br](http://www.institutoelo.org.br). A revista Entremeios também pode ser obtida através da Coordenação do PMC.

textos em conjunto com as limitações de espaço e temática desta publicação. Entre os não-selecionados, foram apresentados bons artigos, porém traziam poucas contribuições diretas para o PMC. Notadamente esses autores poderão continuar a reflexão e produção teóricas, revendo suas proposições para o avanço dessa política de prevenção e das ciências sociais e humanas.

Optou-se, nesta publicação, por organizar os textos em ordem alfabética de seus títulos. Isso porque o Programa tem buscado integrar cada vez mais os seus eixos de atuação. O leitor é convidado a ter uma visão ampla sobre o PMC ao transitar pelos textos, construindo uma compreensão do seu todo e uma visão integrada de suas intervenções. Torna-se importante informar que os artigos enviados e selecionados para essa Parte II ainda usam a nomenclatura organizacional anterior do Programa, pois foram apresentados à seleção antes da finalização da proposta de modificação.

O primeiro artigo exibe um caso atendido pela equipe do Programa Mediação de Conflitos na Pedreira Prado Lopes, buscando refletir sobre o acolhimento e a apresentação do método para a escolha da mediação. O seguinte pretende analisar a experiência dos Projetos Temáticos no PMC, fazendo uma discussão sobre o uso do Marco Lógico como ferramenta de planejamento. O terceiro trata da necessidade de utilização de técnicas específicas que auxiliem o mediador a reverter posições apresentadas pelos envolvidos durante o processo de mediação, para tornar possível a busca de soluções. Em sequência, no quarto artigo, o leitor encontrará um texto que apresenta um projeto institucional do Programa. Trata-se de uma oficina de fotografia que revela como o Programa se torna importante instrumento de mobilização social, ao possibilitar aos sujeitos envolvidos um olhar crítico frente aos conflitos vivenciados, bem como viabiliza o fomento ao sentimento de pertencimento e empoderamento social, culminando no efetivo exercício da cidadania.

A discussão sobre o conceito de rede social e a sua contribuição para as comunidades, articulada com o trabalho desenvolvido em Santa Luzia, é a temática do quinto artigo desta publicação. O sexto visa problematizar, através da análise de um caso concreto, a importância de se ter um olhar mais apurado sobre questões que perpassam a masculinidade nos atendimentos do Programa. O próximo apresenta considerações teóricas a respeito dos conflitos de gênero e a interlocução do tema nos atendimentos do PMC, discutindo os aspectos ideológicos presentes. O artigo oitavo destaca a importância da aproximação e integração dos Programas Mediação de Conflitos e Fica Vivo! para a melhor compreensão da dinâmica criminal local e o desenvolvimento do trabalho comunitário.

O nono artigo cuida de fazer um breve resgate conceitual da importância do desenvolvimento social da liberdade humana, como fundamento tanto para a mediação de conflitos como para os direitos humanos. O artigo a seguir apresenta a experiência de Ipatinga, problematizando as ações desenvolvidas na identificação das atuais demandas da comunidade, e faz a apresentação das atividades realizadas no final do ano de 2009 e início de 2010 pelo PMC. Os dois artigos seguintes apresentam a perspectiva comunitária do PMC: o primeiro trata de um caso coletivo acompanhado pela equipe do Programa no Morro das Pedras/Ventosa nos Conjuntos Habitacionais Alpes I e II, e o segundo analisa a experiência desenvolvida através Projeto Reescrevendo Neves, realizado pelo Programa na Região Veneza, na cidade de Ribeirão das Neves.

O décimo terceiro artigo tem o objetivo de apresentar o estudo da mediação de conflitos como instrumento adequado e satisfatório para os participantes em situação de contenda transformarem seus conflitos e prevenirem a violência e a criminalidade. Em seguida, é apresentado o Projeto Prosa Feminina, desenvolvido pelo Núcleo de Prevenção à Criminalidade (NPC) de Betim, cujo objetivo é demonstrar como oficinas de grupo podem contribuir para a desnaturalização da violência contra a mulher, em um contexto de exclusão social, acessos precários aos serviços básicos e também por violações recorrentes aos direitos fundamentais. Ainda na temática da violência doméstica e de gênero, o décimo quinto artigo fala da metodologia das Rodas de Conversas, articulando-as com a experiência e com os pontos de encontro da metodologia do PMC, abordando as temáticas: Democracia, Cidadania e Participação no cenário da Política de Prevenção à Criminalidade. O último artigo apresenta o fomento à organização comunitária na intervenção junto a um grupo de moradores do Barreiro, com a demanda coletiva de formação de uma associação como forma de movimento de organização social e de enfrentamento da vulnerabilidade social.

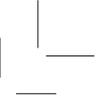
Essa publicação não pretende esgotar toda a complexidade do Programa Mediação de Conflitos e de uma política pública de prevenção à violência calcada na participação cidadã. Busca-se levar ao conhecimento do leitor uma visão de apenas parte do que é desenvolvido no mesmo. Convida-se a uma leitura que não seja neutra: que haja problematizações, questionamentos e a construção de novos olhares para a realidade das populações que vivem em aglomerados, vilas, favelas e bairros periféricos em Minas Gerais. O Programa reafirma o convite, apresentado na publicação anterior, de que o leitor possa engajar-se na aplicação de práticas que visem ao exercício da cidadania e garantia da efetivação dos direitos humanos. É um trabalho árduo que conta com a participação de todos.

Fabiana de Lima Leite

*Superintendente de Prevenção Social à Criminalidade*

Sandra Mara de Araújo Rodrigues

*Coordenadora do Programa Mediação de Conflitos*



**PARTE I**

**CONCEPÇÃO TEÓRICA E PRÁTICA DO  
PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO  
CONTEXTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE  
PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE NO ESTADO  
DE MINAS GERAIS (2010)**

## CONCEPÇÃO TEÓRICA E PRÁTICA DO PROGRAMA MEDIÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE NO ESTADO DE MINAS GERAIS (2010)

**Breno Macedo Ferrari.** Psicólogo. Mediador e Técnico Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Morro das Pedras/Ventosa. Pós-Graduando em Elaboração, Gestão e Avaliação de Projetos Sociais em Áreas Urbanas.

**Cintia Rodrigues de Almeida.** Psicóloga. Mediadora e Supervisora Metodológica do Programa Mediação de Conflitos. Pós-graduada em Psicodrama pelo Instituto Mineiro de Psicodrama/Faculdade Metropolitana.

**Corinne Julie Ribeiro Lopes.** Advogada. Mediadora e Ex-técnica Social do Programa Mediação de Conflitos. Gestora Social do NPC Vespasiano. Pós-graduada em Direito Processual pela PUC Minas e em Gestão Social pela Fundação João Pinheiro.

**Eliana Costa Prates.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos no NPC da Pedreira Prado Lopes. Formação em Abordagem Sistêmica pelo Instituto Bert Hellinger.

**Flávia Cristina Silva Mendes.** Advogada. Mediadora e Supervisora Metodológica do Programa Mediação de Conflitos.

**Gabriela Nunes Teixeira.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos no NPC do Barreiro.

**João Paulo Bernardes Gonçalves.** Psicólogo. Mediador e Gerente Metodológico do Programa Mediação de Conflitos.

**Karina Angélica Brandão Cambraia.** Advogada. Mediadora e Supervisora Metodológica do Programa Mediação de Conflitos. Pós-graduada em Direito Privado pela Universidade Cândido Mendes.

**Liz Hellen Oliveira Vitor.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos no NPC Ribeiro de Abreu. Pós-graduanda em Psicodrama pelo Instituto Mineiro de Psicodrama/Faculdade Pitágoras.

**Ronielle Lopes Caetano.** Advogado. Mediador e Técnico Social do Programa Mediação de Conflitos no NPC PTB/Betim.

**Sandra Mara de Araújo Rodrigues.** Psicóloga. Bacharel em Comunicação Social. Mediadora e Coordenadora do Programa Mediação de Conflitos. Formação em Psicologia Humanista-Existencial.

**Walderez Aparecida Sabino de Souza,** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos no NPC Cabana do Pai Tomás.

## 1 INTRODUÇÃO

O Programa Mediação de Conflitos (PMC) – desenvolvido pela Secretaria de Estado de Defesa Social de MG, através da Superintendência de Prevenção à Criminalidade –, é uma política pública que busca, além de sua atuação prática, propiciar espaços de discussão e aperfeiçoamento metodológico, visando à reflexão sobre suas intervenções, construção de métodos cada vez mais adequados às realidades e desafios onde atua, além de buscar a construção de uma linguagem comum a cada ator dessa política. Periodicamente, esses espaços são traduzidos em publicações<sup>1</sup>. Nesse sentido, este texto foi produzido de forma compartilhada pela Comissão Técnica de Conceitos<sup>2</sup>, constituída por mediadores, supervisores e coordenação dessa política pública, e tem como objetivo dar continuidade ao delineamento metodológico e sustentação teórica do PMC.

O livro **Programa Mediação de Conflitos** (2009), em sua parte primeira, apresenta a concepção teórica e prática do PMC no contexto das políticas públicas de prevenção à criminalidade no Estado de Minas Gerais. Naquele texto é apresentada a sistematização metodológica de todo o Programa, partindo do cenário da política pública de prevenção à criminalidade de MG, passando pela apresentação e discussão de seu marco teórico, metodologia e resultados até então.

Dando continuidade a essa sistematização, o presente artigo buscará aprofundar aquilo que foi discutido na publicação anterior, partindo de seu recorte dentro da referida política e finalizando com a apresentação de seus indicadores e resultados atualizados. No decurso desta exposição, será apresentada também a forma de organização da intervenção do PMC, a partir de uma visão global de seus marcos teóricos, trazendo um melhor delineamento de seu núcleo conceitual e eixos orgânicos. A partir daí, será apresentada uma discussão sobre as técnicas da mediação utilizadas no Programa e, posteriormente, será demonstrado como se configuram a atuação das equipes técnicas e da supervisão e gerência metodológicas, responsáveis diretas pela atuação dessa política, apresentando seus atores e a formação continuada por que passam.

### 1.1 O Programa Mediação de Conflitos no contexto da política de prevenção à criminalidade

O Programa Mediação de Conflitos é uma política pública de recorte territorial e comunitário, que visa empreender ações efetivas de mediações de conflitos, orientações sociojurídicas, articulação e fomento à organização comunitária e institucional, a partir de pessoas, famílias, grupos, comunidades e entidades comunitárias.

<sup>1</sup> Revista Entremeios, publicada em 2007, e o livro Programa Mediação de Conflitos (2009).

<sup>2</sup> Tem-se buscado no Programa Mediação de Conflitos a discussão compartilhada conceitual e suas delimitações metodológicas, a partir da prática de todos os atores que a constituem. Desde a primeira publicação, é dado destaque à produção de artigos dos técnicos e estagiários que atuam diretamente na intervenção do PMC, e, a partir da segunda publicação, buscou-se constituir uma Comissão Técnica de Conceitos, com representantes destes, supervisores e coordenação, cujos membros foram modificados a cada publicação.

Seu foco é prevenir fatores de risco<sup>3</sup> e conflitos potenciais e/ou concretos, evitando que estes sejam propulsores de ações violentas e delituosas entre os participantes envolvidos. Além do fator preventivo, busca-se agregar valores ao capital social preexistente e promover a cultura de paz baseada no exercício da cidadania e na garantia dos direitos humanos.

Seu recorte é territorial e sua implantação é determinada por indicadores que apontam para altos níveis de criminalidade e violência em determinadas áreas, fundamentando-se em estudos da Fundação João Pinheiro, em seus anuários de criminalidade. Segundo Leite (2009), tais dados são apresentados ao Colegiado de Defesa Social, composto pela Secretaria de Estado de Defesa Social, Polícia Militar de MG, Polícia Civil de MG, Defensoria Pública e Corpo de Bombeiros, que define, a partir dos mesmos, anualmente, em quais municípios a política de prevenção será implantada. O Programa Mediação de Conflitos é implantado juntamente com o Programa Fica Vivo! em um equipamento público denominado Núcleo de Prevenção à Criminalidade (NPC)<sup>4</sup>, de base local. Os Programas CEAPA e PRESP compõem os NPCs de base municipal. Na implantação de um NPC

busca-se garantir o atendimento ao público; desenvolver projetos e ações de prevenção; construir um espaço de referência da política de prevenção e articular parcerias para a sua execução; promover a mobilização e a integração com as demais políticas sociais do município, dentre outras. (LEITE, 2009:43)

O Programa Mediação de Conflitos tem sua origem metodológica numa parceria entre a Secretaria de Estado de Defesa Social com o Programa Pólos de Cidadania, projeto de extensão desenvolvido pela Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais. No Programa Pólos, constituem-se os Núcleos de Mediação e Cidadania, traduzidos na utilização da metodologia da mediação de conflitos como proposta de acesso e garantia dos direitos humanos e fundamentais para grupos em situação de exclusão social. Essa parceria desenvolve-se durante pouco mais de um ano, consolidando o alicerce teórico-metodológico do Programa Mediação de Conflitos e, a partir do final de 2006, o PMC se estrutura enquanto política pública de prevenção à violência e à criminalidade, com recursos próprios e ampliação de sua abrangência para o nível estadual.

O Programa tem como fundamento que o acesso à justiça não é apenas acesso ao Judiciário, buscando se constituir em uma política pública na qual a solução dos conflitos,

<sup>3</sup> “Fator de risco é aquele fator que aumenta a probabilidade de incidência ou os efeitos negativos de violências, mas não necessariamente determina a incidência de crimes e violências. Quanto maior a presença de fatores de risco, e menor a presença de fatores de proteção, maior a probabilidade de incidência e de efeitos negativos de crimes e violências.” Ver MESQUITA NETO, Paulo. **Prevenção do Crime e da Violência e Promoção da Segurança Pública no Brasil**. Ministério da Justiça, 2004. Disponível em <http://www.mj.gov.br/services>. Acesso em novembro de 2009

“Fator de proteção é o que reduz a probabilidade de incidência ou de efeitos negativos de crimes ou violências. Quanto maior a presença de fatores de proteção e menor a presença de fatores de risco, menor a probabilidade de incidência e de efeitos negativos de crimes e violências”. Idem.

<sup>4</sup> A política de prevenção à criminalidade da SEDS se desenvolve a partir de quatro programas: Mediação de Conflitos, Fica Vivo! (Programa Controle de Homicídios), Ceapa (Central de Acompanhamento e Monitoramento das Penas e Medidas Alternativas) e PrEsp (Programa de Reintegração Social do Egresso do Sistema Prisional).

tanto interpessoais como comunitários, possa ser construída pelas pessoas diretamente envolvidas nos mesmos. Certamente é fundamental para a efetivação dos direitos e garantias fundamentais a presença do Judiciário, Ministério Público e outras instâncias formais, porém, tem-se percebido que as soluções mais efetivas são as que são refletidas e construídas a partir das pessoas, que, inclusive, podem incluir esse acesso institucional. Conforme apresenta Romão (2009), no relatório final da Pesquisa de Avaliação de Impacto do Programa Mediação de Conflitos<sup>5</sup>, “não podendo existir política pública que promova a aplicação do Direito sem Democracia, toda mediação realizada pelo Programa será sempre emancipatória” (p.13).

O Programa Mediação de Conflitos completa, em 2010, cinco anos de existência enquanto política de prevenção à violência e à criminalidade, numa inovadora perspectiva de apresentar uma intervenção técnica que se fundamenta no olhar e na participação comunitários. Entende-se tal Programa como uma iniciativa de mediação cuja **perspectiva comunitária** é central, compreendendo cada conflito como reflexo de um fenômeno social de determinada comunidade/grupo. Essa atuação ocorre mesmo naqueles casos em que a demanda parte de indivíduos isoladamente. Em cada território há uma história, um contexto e processos de organização comunitária que se manifestam em diversos níveis, desde os mais amplos (fenômenos de exclusão, violência e de respostas sociais aos mesmos) até os níveis intrafamiliares, entre vizinhos etc. Enquanto política pública, tem alcance significativo, já tendo realizado quase 90 mil atendimentos (individuais/interpessoais e coletivos), 67 projetos temáticos, dezenas de coletivizações de demandas, ações de diagnóstico, mobilização e articulação comunitária, fomento à rede local etc. O somatório dos integrantes de suas equipes técnicas chega a cerca de 170 mediadores/técnicos sociais (profissionais e estagiários das áreas de Psicologia, Direito, Ciências Sociais, Serviço Social e outras ciências humanas e sociais), que passam por formação inicial e continuada, contínuo acompanhamento de supervisão metodológica e constante reflexão sobre suas intervenções.

## 2 ORGANOGRAMA DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

### 2.1 Contextualização

A atuação frente a uma política pública, sobretudo em se tratando de uma política pública de prevenção à criminalidade, exige um exercício constante de crítica e reflexão na prática, visando à construção de uma metodologia de intervenção cada vez mais adequada aos desafios encontrados no dia a dia do trabalho. O Programa Mediação de Conflitos, ao atuar em contextos de elevada complexidade e por buscar trabalhar uma cultura de paz inovadora, pautada na prevenção de violências por meio da promoção da cidadania e do diálogo, vive esse desafio diário de reflexão e sedimentação de sua metodologia.

<sup>5</sup> Essa Pesquisa de Impacto foi solicitada pela Coordenação do PMC à Superintendência de Avaliação e Qualidade da Atuação do Sistema de Defesa Social, com o objetivo de avaliar a eficiência, eficácia e efetividade do Programa. Foi realizada pela Fundação Guimarães Rosa e coordenada por José Eduardo Elias Romão.

Como será abordado na presente publicação, as equipes técnicas, supervisão e coordenação têm buscado promover espaços para constante formação e debate, levando ao aprimoramento metodológico e ao conhecimento de teorias e práticas em mediação e prevenção à violência e à criminalidade adotadas em todo o mundo, a fim de produzir conhecimentos específicos que podem ser sustentados pelo referencial teórico e prático do Programa Mediação de Conflitos, a partir da experiência de Minas Gerais.

Pensando na organização metodológica das ações, o PMC procurou estruturar, desde as suas primeiras publicações conceituais, o organograma dos seus eixos, o que permite uma visualização do trabalho desenvolvido pelas equipes. Em um contexto de constante avaliação metodológica, tem-se percebido a importância de uma reformulação desse organograma, permitindo uma estruturação mais clara dos eixos de atuação, bem como buscando uma maior coerência com a visão ética e filosófica adotada. Dessa forma, pretende-se situar brevemente o organograma adotado pelo Programa desde a primeira publicação que foi a Revista Entremeios em 2007, com vistas a argumentar a respeito da nova estruturação que será dada a partir de 2010.

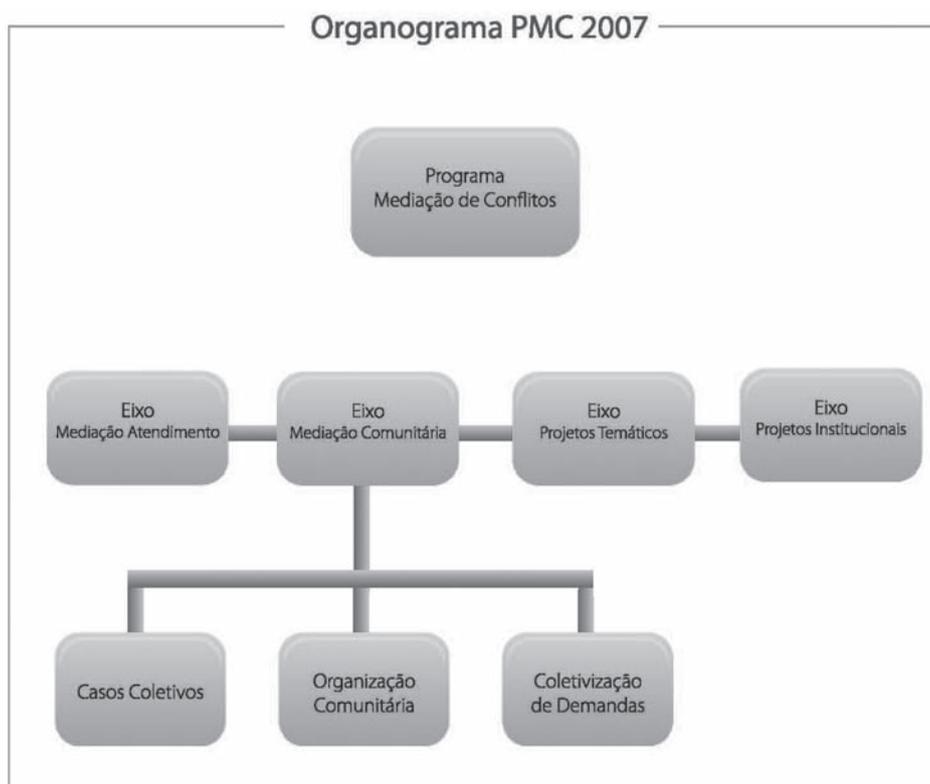


Figura 1 – Organograma antigo do PMC<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Os esboços do Organograma Antigo e do Organograma Novo foram construídos pelos autores, e seus *layouts* foram viabilizados pelo Departamento de Comunicação do Instituto Elo, ao qual agradecemos.

Desde 2007, o PMC adota o organograma metodológico acima (figura 1), estruturando suas ações em quatro eixos, a saber: Mediação Atendimento; Mediação Comunitária (composto por três pilares: Casos Coletivos, Organização Comunitária e Coletivização de Demandas); Projetos Temáticos; Projetos Institucionais.

Em razão da presente publicação, esta Comissão Técnica de Conceitos vem propor uma reformulação do referido organograma, buscando transparecer o referencial teórico que sustenta as ações e trazendo uma nova composição para os eixos de atuação. Embora tenham sido mantidos quatro eixos, destacam-se como alterações importantes a adequação da nomenclatura utilizada para alguns, bem como a redistribuição dos pilares contidos no antigo Eixo Mediação Comunitária (figura 2).

Vale frisar, antes de tudo, que um organograma é um recurso didático que pretende facilitar a visualização da estrutura organizacional do Programa, sem esgotar as nuances e sutilezas encontradas na real implementação de cada ação. Buscando refletir a referida concepção ética e filosófica sustentada pelo PMC desde sua fundação, a primeira radical mudança diz respeito à forma do novo organograma, que deixa de ter uma apresentação hierárquica, adequando-se à natureza dinâmica do Programa. Procurou-se contemplar a visão holística<sup>7</sup> adotada, permitindo refletir os eixos em um formato circular e integrado.

Tal alteração no organograma metodológico permite visualizar com maior clareza os fundamentos teóricos do Programa, desvelando em núcleos centrais as bases conceituais que integram todos os eixos de atuação. A construção desses núcleos centrais evidencia a maturidade institucional crescente do PMC, pois, após inúmeras discussões, chegou-se ao que se pode chamar de *Núcleo Conceitual*. Ou seja, no centro do organograma podem-se ver os conceitos-chave que perpassam todas as ações desenvolvidas pelas equipes técnicas, supervisão e coordenação.

Situam-se no centro do esquema os conceitos basilares que ancoram a visão de mundo e a atuação do PMC. Cada um dos conceitos-base está interligado aos demais, formando uma chave de leitura que sustenta, integra e traz coerência não só aos eixos, mas ao Programa Mediação de Conflitos como um todo, dentro da Política Estadual de Prevenção à Criminalidade. Partindo do centro para a periferia, após o detalhamento, que se dá a seguir, do *Núcleo Conceitual* do organograma, serão descritos os quatro eixos de atuação que resumem de forma articulada todas as ações e atendimentos prestados.

O esforço de repensar o organograma traz em seu bojo o propósito de evidenciar de maneira esquemática a interligação existente entre as bases conceituais, as técnicas e as ações desenvolvidas. Em suma, o esquema ora proposto não vem negar a estrutura adotada desde 2007, mas, resgatando a história do Programa, busca transparecer a visão global da metodologia e suas conexões conceituais, sustentando a prática diária das equi-

<sup>7</sup> A palavra *bólos* veio do grego e significa inteiro, composto, enquanto *holismo* é a tendência a sintetizar unidades em totalidades, ou seja, a tendência de reunir elementos em um todo. A visão holística adotada pelo Programa Mediação de Conflitos exprime a ideia de que cada Eixo Metodológico atua de forma integrada com os demais e que o Programa procura construir uma visão sistêmica das comunidades e municípios onde atua, intervindo sobre os fatores de risco identificados e gerando fatores de proteção.

pes. O organograma 2010 vem trazer o que já se faz, retomando as publicações anteriores e sedimentando reflexões há muito discutidas.

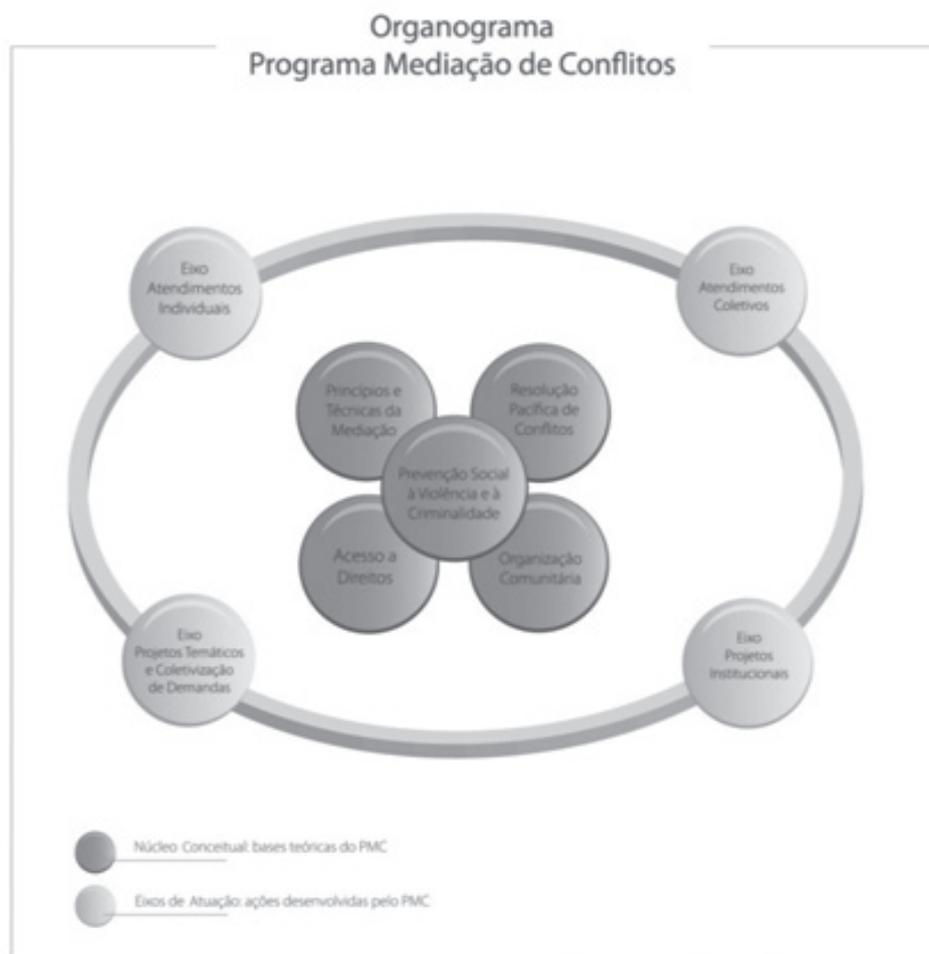


Figura 2 – Novo organograma do PMC

## 2.2 Núcleo Conceitual

O Núcleo Conceitual contempla o paradigma basilar que funda o Programa Mediação de Conflitos, que é a noção de *Prevenção Social à Violência e à Criminalidade*. Ao redor desse centro, ainda compondo o Núcleo Conceitual do organograma, encontram-se quatro conceitos, a saber: *Acesso a Direitos*; *Resolução Pacífica de Conflitos*; *Princípios e Técnicas da Mediação*; *Organização Comunitária*. Cada um desses referenciais está interligado entre si, sustentando as técnicas e ações implementadas por meio dos eixos de atuação do Programa – os quais serão abordados posteriormente.

### 2.2.1 Prevenção Social à Violência e à Criminalidade

O enunciado Prevenção Social à Violência e à Criminalidade traduz a gênese do Programa Mediação de Conflitos dentro da Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS), na Superintendência de Prevenção à Criminalidade<sup>8</sup> (SPEC). Tendo sido idealizado e implantado inicialmente pelo Programa Pólos de Cidadania<sup>9</sup>, da Faculdade de Direito da UFMG, através dos Núcleos de Mediação e Cidadania, o PMC foi fundado oficialmente em meados de 2005, quando passou a compor a Política Estadual de Prevenção à Criminalidade, integrando-se à SPEC.

Assim, o Programa ganhou arranjos institucionais que aperfeiçoam a sua prática, contribuindo para a construção de paradigmas que pautam a atuação do Estado sobre as questões de segurança pública. Tal atuação estatal, no âmbito da segurança pública, tem sido inovadora ao sustentar-se sobre o Modelo Ecológico de Prevenção à Criminalidade<sup>10</sup>, que percebe a criminalidade não em uma perspectiva cartesiana, em sua busca imediata por relações de causa e efeito, mas concebe as questões sócio-históricas do crime e da violência em uma perspectiva sistêmica<sup>11</sup>.

Tomando como referência o Modelo Ecológico de Prevenção, procura-se identificar os fatores de risco que levam algumas comunidades a se tornarem ambientes propícios à emergência da criminalidade e da violência. A partir da inserção da Política Estadual

<sup>8</sup> A Superintendência de Prevenção à Criminalidade (SPEC) foi criada em 2002, por meio da Lei Delegada 56, Resolução 5.210, de 12 de dezembro de 2002, e está inserida na estrutura da Secretaria de Estado de Defesa Social. A SPEC é responsável por designar o planejamento, implantação e gestão de programas que promovam a redução das taxas de criminalidade através de ações preventivas em níveis primário, secundário e terciário. Estrutura-se em quatro Programas: Programa Mediação de Conflitos; Programa de Controle de Homicídios – Fica Vivo!; Programa de Reintegração Social do Egresso do Sistema Prisional – PrEsp; e Programa de Acompanhamento e Monitoramento das Penas e Medidas Alternativas – CEAPA.

<sup>9</sup> O Programa Polos de Cidadania, fundado em 1995, é o programa de ensino, pesquisa e extensão da Faculdade de Direito da UFMG, responsável pela formulação primordial da proposta de inserção da mediação em comunidades de elevado risco e vulnerabilidade social. Por meio dos Núcleos de Mediação e Cidadania, o Polos iniciou o trabalho de mediação de conflitos nas comunidades do Conjunto Felicidade, Aglomerado da Serra e Barragem Santa Lúcia. Em 2005, através de uma parceria firmada entre o Programa Polos e o Governo de Estado de Minas Gerais, nasceu o Programa Mediação de Conflitos, que hoje atua em vinte e quatro comunidades em todo o Estado de Minas Gerais, inclusive no Conjunto Felicidade. O trabalho do Polos encontra-se firmado sob a ótica dos direitos humanos, entendendo o acesso a direitos e garantias fundamentais como passo essencial para a promoção da cidadania.

<sup>10</sup> Para maiores informações sobre o Modelo Ecológico de Prevenção à Criminalidade, consultar o Plano Estadual de Segurança Pública (2003).

<sup>11</sup> A abordagem sistêmica é um campo interdisciplinar que busca conjugar conceitos de diversas ciências com o intuito de perceber um objeto de estudo, por exemplo, a organização social ou a estruturação de determinada comunidade, como um sistema complexo com diversos elementos em interação. Um sistema (do grego *sietemion*) é um conjunto de elementos interconectados, de modo a formar um todo organizado. A partir da perspectiva sistêmica, não existe uma verdade *a priori*, um lugar externo de onde se possa extrair o conhecimento, mas a verdade acerca de uma realidade é produzida nas relações sociais em determinado meio.

de Prevenção e, conseqüentemente, do Programa Mediação de Conflitos nas regiões do Estado com maiores índices de criminalidade, pretende-se fomentar a criação de fatores de proteção que se tornarão forças contrárias aos fatores de risco e favoráveis à construção de um ciclo virtuoso de proteção, por meio da valorização das potencialidades da própria comunidade.

O Modelo Ecológico de Prevenção é um modelo sistêmico, pois percebe as relações sociais em uma perspectiva sócio-histórica mais ampla. Trata-se de uma ferramenta conceitual que permite, por parte das equipes técnicas, a leitura da realidade e a construção, em conjunto com os atores locais, de alternativas para os dilemas enfrentados pelas comunidades onde o PMC se insere. Nesse sentido, passa-se a perceber contextualmente os fatores de risco que tornam a região vulnerável à emergência da violência e da criminalidade, e, a partir daí, tem-se condição de intervir de forma a promover o fortalecimento dos chamados fatores de proteção.

Se, como pactua a perspectiva sistêmica, a realidade não é dada *a priori*, mas é construída nas relações cotidianas, essa realidade é passível de ser transformada por meio de intervenções capazes de alterar as condições do sistema. Em resumo, sendo o crime e a violência reflexos de uma série de relações sócio-históricas, as intervenções propostas pelo Programa Mediação de Conflitos dentro do Modelo Ecológico assumem a finalidade de promover transformações na dinâmica local e, assim, favorecer a prevenção social à violência e à criminalidade.

### 2.2.2 Acesso a Direitos

Em consonância com a perspectiva de prevenção à criminalidade apresentada, a noção de acesso a direitos também compõe o Núcleo Conceitual do organograma, orientando as demais ações. Pode-se dizer que favorecer o acesso a direitos e garantias fundamentais permite fortalecer fatores de proteção, em comunidades e regiões marcadas pela pobreza e pela exclusão. Nas palavras de Gustin, uma das principais idealizadoras da base metodológica adotada pelo Programa Mediação de Conflitos, acredita-se

(...) que uma metodologia eficaz de constituição de capital social e humano para a minimização de violências, dentre estas a situação de pobreza e indigência, poderia gradualmente reverter em parte este quadro de desenvolvimento social negativo. (GUSTIN, 2005, p. 188)

Ao traçar uma retrospectiva histórica e conceitual acerca da noção de direitos humanos, a equipe de Tullo Vigevani acaba por corroborar a argumentação desenvolvida dentro do Modelo Ecológico de Prevenção à Criminalidade e vai afirmar que

(...) as discussões sobre a exclusão e a justiça social (Solange C. V. Martini), assim como sobre a violência e a criminalidade entre os jovens (Sueli Andruccioli Félix), fazem-se presentes porque é sabido que as vítimas da eventual ausência de direitos são, em parte, também responsáveis por formas de violência que atingem a todos. (VIGEVANI, 2010)

A noção de acesso a direitos encontra lugar central no Programa, pois está totalmente ligada a outros conceitos caros à metodologia, como autonomia, responsabilização

e capital social. Pode-se entender o acesso a direitos como uma consequência atingida quando, por meio dos atendimentos do Programa, trabalhou-se de forma efetiva para o alcance da autonomia e da responsabilização. Sujeitos autônomos tornam-se responsáveis pelo seus próprios destinos e assumem uma postura cada vez mais ativa diante da vida e da comunidade que os cerca. Pretende-se que esse sujeito, em função do processo pedagógico dos atendimentos prestados pelo PMC, porte-se de maneira crescente como um agente crítico e consciente, capaz de lutar ou buscar os seus direitos.

Por sua vez, as transformações vivenciadas na postura de certos membros de uma comunidade podem eventualmente envolver outros atores em torno da luta por direitos coletivos. Nesse contexto de fortalecimento dos laços sociais e comunitários, pode-se perceber claramente o acúmulo de capital social e a criação de um ciclo virtuoso capaz de gerar fatores de proteção que tornam a comunidade menos vulnerável à emergência da violência e da criminalidade.

Entretanto, esse processo de transformação individual e/ou comunitária, descrito aqui de maneira ideal, muitas vezes é lento e gradual, variando de pessoa para pessoa, de comunidade para comunidade. Apesar da complexidade dos contextos de atuação do Programa, pode-se afirmar que trabalhar o acesso a direitos não é tarefa encarada pelas equipes técnicas como a mera transmissão de informação, mas trata-se de um processo qualificado de promoção de reflexão e convocação de vontades por meio dos atendimentos.

Os membros das equipes técnicas trabalham, quebrando paradigmas, para que os atendidos participem do processo de construção de conhecimento. O acesso a direitos ganha uma perspectiva participativa quando cada ator envolvido é levado a refletir sobre sua condição, sobre seus valores e sobre as relações sociais estabelecidas. De forma clara e propositalmente não assistencialista, os atendidos são questionados quanto às expectativas de que o Poder Público vá, com uma atuação paternalista, resolver os seus problemas, conduzidos a refletir sobre a sua responsabilidade pessoal na busca por soluções criativas para os dilemas enfrentados, antes de mais nada, por sua família ou comunidade.

Historicamente, pode-se afirmar que o Brasil, a partir da redemocratização e da promulgação da Constituição de 1988, vive um processo crescente de fortalecimento da democracia. Entretanto, ainda há muito para avançar, pois tem predominado uma visão reducionista da democracia, dentro da qual ser cidadão está apenas ligado ao fato de votar e pagar impostos.

Deve-se considerar que os direitos conferidos pela legislação, primeiramente, não são favores ou caridades concedidas pelo Estado. Em segundo lugar, faz-se necessário destacar o fato de que apenas a previsão em lei não garante, por si só, a efetividade de um direito, qualquer que seja.

Como um espaço privilegiado de participação, a cidade, do latim "*civitas*", constitui-se como palco de disputas políticas e econômicas; local em que se evidenciam claramente as desigualdades na oferta a direitos, bens e serviços. O acesso a direitos, ou a falta dele, remete ao conceito de cidadania que, desde a Roma Antiga, indica a situação política de uma pessoa e os direitos que essa pessoa tinha ou podia exercer. Segundo Dalmo Dallari

A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está mar-

ginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social. (DALLARI, 1998, p.14)

Nesse sentido, pode-se afirmar que a cidadania não está dada, mas é construída de forma processual a partir da participação dos cidadãos, que precisam se envolver de forma ativa, fazendo valer os seus direitos. É sabido que o acesso a direitos e garantias fundamentais só se tornará realidade por meio da confluência de uma série de fatores – entre eles, a atuação do Poder Público, que tem papel constitucional de criar mecanismos e políticas públicas que favoreçam a redistribuição da renda e do acesso a bens e oportunidades. Entretanto, abordando a dimensão histórica e subjetiva da pobreza e da exclusão, Gustin argumenta que

O resgate dos direitos humanos em localidades de extrema exclusão (favelamentos) e de periferias e, inclusive, de países também periféricos, exige que seja atribuído às populações destas localidades o status de sujeito de sua própria história, no interior de um processo pedagógico edificante e emancipador. Há que se instaurar um processo onde as pessoas tornam-se atores conscientes de sua exclusão e de seus riscos e danos e de suas possibilidades de solução. Só assim, e exclusivamente assim, é que a adversidade pode ser superada ou minimizada. (GUSTIN, 2005, p. 210)

Por isso, trabalhar o acesso à justiça e aos direitos constitui-se pilar fundamental ao Programa Mediação de Conflitos, que pretende promover a autonomia e a participação cidadã como formas privilegiadas de efetivação das garantias constitucionais e, em consequência, de redução da exclusão e das injustiças sociais, gerando fatores de proteção que interferem na emergência da violência e da criminalidade. Na visão de Benevides,

(...) falar em democracia, em tolerância, em direitos humanos e paz pode ser entendido como redundância, uma vez que não podemos imaginar democracia sem respeito aos direitos humanos, democracia com intolerância, seja de que tipo for, democracia sem justiça, e a justiça, como sabemos, é uma condição para a paz. (BENEVIDES, 1998, p.1)

Entende-se cotidianamente no PMC que o acesso a direitos tem sido favorecido por diversas ações desenvolvidas pelas equipes: atendimentos individuais em mediação e orientação; atendimentos coletivos em mediação e orientação; projetos temáticos e coletivizações de demandas; e projetos institucionais. Ou seja, cada eixo do Programa ou ação desenvolvida vem favorecer a organização e o empoderamento comunitário na busca pelo acesso a direitos nessa perspectiva da participação cidadã.

Vale, antes de encerrar este tópico, destacar a mediação como forma privilegiada de participação e de acesso a direitos e à justiça. Justiça tida aqui não em seu sentido usual, significando necessariamente acesso ao sistema judiciário, mas entendida como um meio de resolução de conflitos e pacificação social. A mediação prima pela responsabilização e participação ativa de todos os envolvidos em controvérsias, fomentando a solução de problemas de âmbito privado ou comunitário em um formato dialógico e colaborativo, permitindo que as saídas sejam construídas pelas pessoas envolvidas na situação, contando com a facilitação de um terceiro multiparcial. A mediação favorece a igualdade e o equilíbrio de poder, embora valorize a diferença, entendendo que cada um é único e dotado de características próprias que merecem todo respeito. Apesar de diferentes,

todos devem ter, no processo de mediação, igualdade de oportunidades, em encontros que valorizam a emergência dos interesses e a criatividade para a geração de soluções nas quais todos saiam ganhando.

### 2.2.3 Resolução Pacífica de Conflitos

O próprio nome do Programa Mediação de Conflitos traz em seu bojo o compromisso assumido de contribuir para a Resolução Pacífica de Conflitos. Entende-se que os *Princípios e Técnicas da Mediação* (serão abordados em maior detalhe a seguir) constituem ferramenta privilegiada para atingir tal objetivo, pois a mediação prima pela restauração das relações por meio do diálogo e da autocomposição entre os envolvidos, sob a facilitação do mediador.

A resolução pacífica dos conflitos está totalmente ligada aos ideais constitucionais de construção de um Estado Democrático firmado na paz e na justiça social. Como se vê, o Preâmbulo da Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em outubro de 1988, tem o seguinte enunciado:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte, para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a **solução pacífica das controvérsias**, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil. (BRASIL, 2008, p. 37, grifo nosso)

Em concordância com esses ideais, o Programa trabalha para a disseminação de uma cultura de paz, em razão da qual a violência não é vista como alternativa para a solução de controvérsias. Entende-se que a falta do diálogo, ou a falta da palavra, como recurso de resolução dos conflitos favorece a emergência desses conflitos em atos que, muitas vezes, podem ser marcados pela violência ou pela agressividade. Em outras palavras, a falta de habilidade em lidar com os próprios sentimentos, com as diferenças interpessoais ou com as controvérsias pode gerar uma reação violenta, por meio da qual, passando às vias de fato, a pessoa encontra um caminho para expressar os seus afetos ou insatisfações.

Embora essas afirmações tenham um fundamento subjetivo e possam ser abordadas pelo âmbito psicológico individual, percebe-se que a expressão dos sentimentos e insatisfações por meio de ações concretas surge de forma marcante em alguns traços culturais e redes valorativas. Um exemplo encontra-se nas bases da masculinidade<sup>12</sup>, expresso na

<sup>12</sup> O conceito de Masculinidade Hegemônica diz respeito, de acordo com Fialho, “àquele grupo masculino cujas representações e práticas constituem a referência socialmente legitimada para a vivência do masculino” (FIALHO, 2006, p.2), constituindo-se uma forma de se “pensar em certa organização social da masculinidade” (FIALHO, 2006, p.2). O conceito de Masculinidade pode ser abordado como um conjunto de valores estabelecidos na sociedade ocidental, que convencionou que ser homem implicaria ser forte, corajoso, destemido, machista, vigoroso, seguro. Tal conceito encontra

dificuldade encontrada por muitos homens em falar a respeito dos seus sentimentos, preferindo o silêncio ou a vazão através de outras vias: os esportes, as artes, a competitividade, o álcool, o vício, a violência ou a agressividade. Não necessariamente a vazão dos afetos se dará de maneira violenta (podendo se dar, como no exemplo acima, por meio dos esportes ou das artes), mas inevitavelmente estes virão à tona.

O ser humano constitui-se por um turbilhão de emoções, pensamentos, atitudes e vivências, sendo ele forjado em meio às relações familiares, comunitárias e sociais. Percebe-se, em função da diversidade humana, que os conflitos fazem parte das relações interpessoais. Por isso, o conflito, em si mesmo, não possui um valor positivo ou negativo, mas sua conotação vai depender do tratamento que aquele vai receber. Um manejo saudável do conflito pode gerar crescimento a todas as pessoas envolvidas e também para a comunidade. Em contrapartida, um manejo destrutivo do mesmo conflito pode desfazer as relações pessoais e/ou institucionais, gerando prejuízos para a maior parte ou todos os envolvidos.

O conflito pode ser concebido como um processo no qual se revelam confrontos de opiniões, metas ou interesses. Dentro da chamada visão positiva do conflito, este é percebido como um elemento inerente às relações humanas e à organização social, constituindo uma oportunidade impulsionadora de crescimento, reflexão e amadurecimento. Na percepção de Nascimento e El Sayed, “O conflito é fonte de ideias novas, podendo levar a discussões abertas sobre determinados assuntos, o que se revela positivo, pois permite a expressão e exploração de diferentes pontos de vista, interesses e valores” (NASCIMENTO; EL SAYED, 2002, p.47).

Para tanto, torna-se necessário o estabelecimento de uma gestão adequada dos conflitos, e é nesse cenário que a mediação surge como aparato técnico e conceitual que pretende favorecer a resolução pacífica das controvérsias, de modo a gerar crescimento pessoal e comunitário. A mediação visa conduzir ao diálogo e abrir canais para a expressão dos afetos, dos valores e dos interesses, fazendo com que os envolvidos tenham condições de resgatar as causas ou origens dos conflitos, aprendendo a se colocar no lugar do outro e a perceber a situação sob um novo prisma. Trata-se da difusão de novos paradigmas a serem apropriados por um número cada vez maior de indivíduos e grupos que aprenderam ou desenvolveram redes valorativas capazes de questionar a norma vigente e de buscar outros tipos de resposta, que não a violência, aos dilemas cotidianos.

Se é possível perceber, em muitos locais onde o PMC atua, a disseminação de valores que sustentam a manutenção ou o acirramento do litígio, em uma cultura na qual, para um ganhar, outros têm que perder, a proposta da mediação é sustentar e difundir uma cultura de paz pautada no diálogo como meio de resolução dos conflitos e como meio de favorecer, de forma participativa, a construção de soluções criativas em que todos os

---

um similar, o conceito de feminilidade, que, na contramão, convencionou ao universo feminino as noções de fragilidade, doçura, afetividade, maternidade, graça, feminilidade e submissão. Vale esclarecer que esses conceitos se encontram em constante debate, e que o PMC, em sua prática, procura desnaturalizar as visões cristalizadas do que é ser homem e do que é ser mulher, favorecendo a crítica, a reflexão e desconstrução/reconstrução dos papéis de gênero socialmente estabelecidos.

envolvidos têm a ganhar. Se a rede de valores existente em muitos locais vem indicar a violência como recurso para a solução das controvérsias, a mediação vem propor, mais uma vez, o diálogo como forma privilegiada de resolução pacífica de conflitos.

#### 2.2.4 *Princípios e Técnicas da Mediação*

Os princípios e as técnicas da mediação permeiam todo o trabalho desenvolvido pelo Programa, pois, como foi dito, integram sua visão de mundo e constituem o aparato técnico fundamental às intervenções propostas pelas equipes. Esses referenciais são tomados como norteadores nos atendimentos em mediação individual ou coletiva, nos atendimentos em orientação, nas coletivizações de demandas, bem como nos projetos temáticos e institucionais realizados junto à rede e à comunidade local.

Tais princípios e, sobretudo, as técnicas da mediação serão objeto de estudo aprofundado mais adiante na presente publicação, mas cabe aqui transparecer sua importância enquanto componentes centrais do organograma do PMC.

As equipes desenvolvem um complexo e amplo leque de ações com o objetivo de trabalhar a prevenção social à violência e à criminalidade. Em todas essas intervenções, o olhar dos técnicos e estagiários está voltado para os conceitos basilares abordados no Núcleo Conceitual deste organograma. A consideração de alguns dos princípios e técnicas basilares da mediação nas principais atividades realizadas pelas equipes em seu cotidiano estabelece mais um ponto importante de conexão metodológica do Programa. Como foi explicitado, tal exercício de reflexão sobre a metodologia da mediação permite desvelar, dentre os seus princípios-chave, aqueles capazes de serem replicados em outros processos de intervenção compostos de uma natureza distinta do procedimento de mediação – como é o caso da Orientação, Projetos Temáticos e Institucionais, e Coletivizações de Demandas.

Pode-se observar que esse respeito aos princípios fundantes da mediação revela de maneira primordial a identidade do Programa Mediação de Conflitos, permitindo que o trabalho realizado seja diferenciado do trabalho social desempenhado por outras políticas e programas públicos. Por exemplo, se uma equipe do PMC desenvolve juntamente com a comunidade local um projeto temático que recorre a atividades de geração de renda, essa equipe técnica estará atenta às relações estabelecidas, aos conflitos emergentes dentro do grupo, às possibilidades de crescimento e articulação comunitária, à criação de pontes de diálogo e à valorização da autonomia do grupo na tomada de decisões.

Dessa forma, os princípios destacados aqui funcionam como conectores metodológicos das ações desenvolvidas pelo Programa, mantendo a coerência institucional e atuando como norteadores para as equipes, supervisão e coordenação. Antes de apresentar cada um deles, faz-se importante deixar claro que, ao se eleger alguns princípios basilares dentro do leque conceitual da mediação em âmbito internacional, a proposta não é esgotar uma discussão teórica sobre as bases da mediação e nem abordar todos os princípios que embasam a mediação.

Ademais, vale dizer que esses princípios ou conceitos destacados não são de propriedade da mediação enquanto metodologia ou campo de estudo (pode-se argumentar que a mediação seja responsável por agrupar esses princípios de maneira específica em sua

metodologia), mas cada um deles costuma ser utilizado, isoladamente ou em subgrupos, em outros contextos e práticas dentro das ciências humanas e sociais. Além disso, o objetivo aqui não é discutir cada princípio e conceito<sup>13</sup> de forma aprofundada, mas apenas permitir uma rápida percepção da integração que os referenciais a seguir promovem para a metodologia do Programa.

*a) Voluntariedade / Liberdade dos envolvidos*

Os atendimentos prestados pelo PMC são pautados pela adesão voluntária, em um processo no qual as pessoas têm a liberdade de escolher qual o método adequado, dentro dos eixos do Programa ou dentro das ações meio, para lidar com a questão apresentada. No decorrer do processo, cada envolvido deve tomar as decisões que melhor lhe convier. Ainda que, em alguns casos, a proposta inicial surja a partir da leitura do Programa acerca das demandas oriundas das comunidades, como é o caso das Coletivizações de Demandas, Projetos Temáticos e Projetos Institucionais, cada participante estará envolvido nos atendimentos apenas se optar voluntariamente. Além disso, nesses casos em que o Programa apresenta propostas à comunidade, essa leitura é feita a partir daquilo que os próprios atendidos trazem acerca da comunidade, em um processo característico da pesquisa-ação, segundo o qual tanto as equipes técnicas quanto a comunidade são membros ativos no processo de leitura e construção de ações.

*b) Diálogo*

A principal ferramenta de trabalho utilizada pelo Programa é o diálogo, defendido como a forma primordial de construção da arquitetura social. Em todos os atendimentos prestados pelo PMC e também nas ações meio, o diálogo é o instrumento da mediação a que se recorre para promover reflexão e transformação das relações.

*c) Cooperação*

A partir do olhar e da postura adquirida enquanto mediador, cada ator dentro do PMC procura quebrar as posições rígidas e promover a cooperação. Entende-se que a sociedade poderá ser um lugar melhor quando cada indivíduo ou grupo pensar mais nos interesses e necessidades coletivos. Mesmo dentro da orientação, só é possível se pensar em acesso a direitos em uma sociedade em que cada um cumpre os seus deveres para com a coletividade.

*d) Restauração das relações*

O PMC busca aproximar as pessoas e restaurar relações rompidas, sejam as mesmas entre indivíduos, grupos ou instituições, disseminando uma cultura de paz sustentada

<sup>13</sup> Os conceitos de *Responsabilização*, *Autonomia* e *Emancipação* foram trabalhados detidamente no Livro do Programa Mediação de Conflitos, 2009.

pelo diálogo. Ao favorecer o diálogo e a cooperação, o Programa incentiva, ainda que nos projetos e casos de orientação, a atuação coletiva, a organização comunitária, o fortalecimento da rede local e a resolução pacífica das controvérsias.

*e) Responsabilização*

A partir da experiência do Programa, este princípio aparece como uma meta com elevado potencial transformador. Muitas pessoas têm procurado o PMC, enquanto órgão estatal, na expectativa adquirida pela herança assistencialista, para que um terceiro resolva os seus problemas. Propositalmente, as equipes locais procuram deixar claro sua atuação enquanto facilitadores, envolvendo cada demandante a se posicionar e a participar de forma ativa na construção de saídas para os problemas apresentados. Trata-se de quebrar um paradigma histórico responsável, muitas vezes, por manter essas comunidades, diagnosticadas com elevados índices de criminalidade e vulnerabilidade, dependentes da caridade ou da assistência do Estado ou do restante da sociedade. Trata-se de favorecer a participação e o exercício da cidadania.

*f) Emancipação / Empoderamento*

As noções de emancipação e empoderamento aparecem como conceitos similares e podem ser entendidos, a partir dos argumentos de Gustin

(...) como a capacidade da comunidade de dialogar, influenciar, deliberar e intervir nas decisões do poder público e/ou da própria comunidade, percebendo-se como um ator social capaz de atuar na solução dos seus problemas, a partir de relações de organização e de solidariedade, minimizando a reiteração das diversas formas de danos econômicos e sociais. (GUSTIN, apud Programa Mediação de Conflitos, 2009, p.59)

O Programa Mediação atua de modo a fortalecer a emancipação individual e coletiva, entendendo que essa emancipação é gerada em função da apropriação das noções de autonomia e responsabilização. Desponta como um alvo importante das equipes no processo de estímulo ao protagonismo e à participação social, como etapas essenciais da transformação dos contextos de exclusão nos quais o Programa atua.

*g) Autonomia*

A mediação e as demais intervenções propostas pelo Programa não se constituem como um processo impositivo e não cabe às equipes técnicas decidir ou dar sugestões quanto aos rumos que os envolvidos devem tomar. Os técnicos e estagiários, atuando em base local, procuram estimular a reflexão e a responsabilização dos envolvidos, questionando as principais motivações e posturas apresentadas, permitindo o aparecimento dos interesses mais subjetivos e a ampliação da percepção, para que os demandantes tenham condições de tomar decisões mais embasadas. A autonomia constitui peça fundamental do esperado desenvolvimento comunitário e social, podendo ser conceituada como a

capacidade de crítica, decisão e atuação frente aos dilemas enfrentados ou a capacidade demonstrada por indivíduos ou grupos de agir de forma consciente e responsável pelo próprio destino.

Para concluir, o Programa Mediação de Conflitos, embasado nos princípios da mediação enquanto metodologia e referencial conceitual, favorece a quebra de paradigmas e a disseminação de uma cultura de paz, pautada na resolução dos conflitos por meio do diálogo. Os atendimentos prestados constituem meio de acesso a direitos devido à promoção participativa da justiça, resultante da mediação, da orientação sociojurídica, dos projetos e coletivizações. Todas as intervenções propostas estão pautadas nos princípios e técnicas da mediação e pretendem enfraquecer os fatores de risco e fortalecer os fatores de proteção, promovendo a prevenção social à violência e à criminalidade.

### 2.2.5 Organização Comunitária

O conjunto de conceitos e práticas que compõem a noção de Organização Comunitária passa a integrar o Núcleo Conceitual do organograma do Programa Mediação de Conflitos. Se antes constituía um sub-eixo, dentro do antigo Eixo Mediação Comunitária, agora encontra um lugar central dentro da metodologia do PMC.

Essa mudança permite uma visualização mais clara da organização comunitária como base para as demais ações e também como foco a ser perseguido por meio dessas ações. Dito de outra forma, a organização comunitária contribui para a implantação, inserção e execução do Programa, enquanto as intervenções propostas pelas equipes favorecem e retroalimentam a organização comunitária, como um ciclo de fomento à participação cidadã, à responsabilização e à autonomia.

A noção de organização comunitária, a partir de sua história e seu lugar dentro do Programa, é composta por uma rede de conceitos e ações propostos para gerar o fortalecimento das potencialidades encontradas em cada comunidade. A organização comunitária deixa de ser uma iniciativa exclusiva dentro do antigo Eixo Mediação Comunitária, porque constitui um esforço central a ser desempenhado por todos os membros das equipes técnicas nas diversas ações realizadas junto à rede ou comunidade local. Isso ocorre, pois se percebe que todos os eixos de atuação do PMC, além de estarem fortemente articulados entre si, possuem em seu bojo o entendimento conceitual de que, para gerar a emancipação, a responsabilização, a autonomia, a cooperação, entre outros referenciais, faz-se necessário estimular o trabalho em rede. O Programa Mediação de Conflitos defende a ideia de que o trabalho conjunto e a articulação comunitária têm muito mais força e poder de transformação do que iniciativas isoladas. Por isso, o fomento à organização comunitária torna-se um compromisso de todos os atores dentro do Programa, independentemente do eixo em que dada ação proposta esteja inserida.

As ações com foco na organização comunitária remontam a alguns conceitos ou pilares principais, que são: pesquisa-ação, redes sociais mistas, mobilização social e capital social. Cada um desses pilares está interligado e faz referência à gênese metodológica do Programa, que defende a constituição de capital social como a única forma de minimizar

os efeitos da exclusão social e da pobreza em países de desenvolvimento periférico, marcados pelas desigualdades sociais.

Capital social, por sua vez, pode ser conceituado, de acordo com Gustin, como

(...) a existência de relações de solidariedade e confiabilidade entre indivíduos, grupos e coletivos, inclusive a capacidade de mobilização e organização comunitárias, traduzindo um senso de responsabilidade da própria população sobre seus rumos e sobre a inserção de cada um no todo. (GUSTIN, apud Programa Mediação de Conflitos, 2009, p. 47)

O fomento ao capital social é trabalhado por diversas formas dentro do PMC, por meio de intervenções baseadas nos princípios e técnicas da mediação que pretendem promover reflexão crítica para tomada de consciência e quebra dos paradigmas naturalizados; cooperação para a criação de um senso de solidariedade e ajuda mútua; autonomia e responsabilização para capacidade de decisão e ação comunitária.

O aumento dos níveis de capital social é buscado quando as equipes do Programa favorecem, por meio do diálogo, a restauração de relações rompidas: quando, por meio de uma Orientação, Atendimento Coletivo ou Coletivização de Demanda, por exemplo, fornecem elementos capazes de informar e instrumentalizar um grupo ou indivíduo para que estes possam se organizar e buscar formas de acessar os seus direitos. Percebe-se que tem sido criada historicamente, nos locais onde o Programa atua, uma cultura pautada no assistencialismo (que gera comodismo) e no revanchismo (que gera conflitos e violências). Diante dessa realidade, as equipes pretendem fazer circular uma contracultura baseada na participação comunitária e na resolução pacífica dos conflitos.

Quanto à inserção do PMC nas comunidades e regiões com maiores índices de criminalidade identificados no Estado de Minas Gerais, esta se dá através dos contatos com a rede de grupos e entidades locais que se constitui como a porta de entrada das equipes. Instrumentos específicos, como o Diagnóstico Organizacional Comunitário e o Curso de Gestores Locais de Segurança Pública, são utilizados nesse processo de reconhecimento e implantação, favorecendo a legitimação do Programa Mediação de Conflitos e da Política de Prevenção à Criminalidade junto às comunidades. A aplicação de tais instrumentos torna-se o primeiro de muitos passos no processo de fomento à articulação da rede social mista. Dentro do esforço em fomentar a organização comunitária, as metodologias dos programas de prevenção da SPEC preveem a criação de espaços regulares de encontro da rede local, que geralmente são chamados de fóruns comunitários, para debater e propor intervenções diante dos principais problemas vividos pela comunidade.

Seja em espaços regulares constituídos para encontros e deliberações da rede local, seja em contatos pontuais com as entidades dessa rede, o PMC procura estar sempre atento à importância do fomento à articulação entre as entidades e à consolidação de parcerias. A entrada do Programa nas comunidades só é viabilizada por meio das lideranças e entidades já atuantes na região, pois são estes, como explicitado, que ajudam a legitimar o trabalho junto à comunidade. Após o período inicial de reconhecimento entre Programa e comunidade – e vice-versa –, as equipes procuram manter contatos regulares com a rede, visando discutir casos e encaminhamentos pontuais, bem como fortalecer parcerias.

Entende-se que o trabalho a ser realizado é muito complexo e que as demandas oriundas da comunidade abarcam um leque muito variado de temas, portanto torna-se impossível atuar de forma isolada para fortalecer a comunidade e avançar contra os problemas encontrados. A referida rede social mista é vista pelo Programa não como algo pronto, mas como uma constante construção; como um trabalho diário de fomento à articulação, diálogo e cooperação entre as lideranças, entidades e instituições atuantes nas comunidades.

Em conformidade com o Livro do Programa Mediação de Conflitos (2009), o conceito de rede social mista, como um horizonte almejado pelas equipes, envolve como suas principais características: a ligação dos participantes em torno de um **objetivo comum**; estar sempre **aberta** à participação de novos indivíduos ou grupos; atuar de forma **descentralizada** ou horizontalizada (livre de hierarquias), de forma que as decisões sejam tomadas coletivamente; primar pela **auto-organização**, que é a atuação em conformidade com os princípios e normas definidos coletivamente pelo grupo; baseia-se na **autonomia**, que é a liberdade e voluntariedade dos indivíduos e instituições de aderirem porque acreditam na força da ação coletiva e organizada.

O terceiro pilar da organização comunitária enumerado é a proposta da pesquisa-ação, que se constitui a partir do estabelecimento de “um espaço de interlocução onde os atores implicados participam da resolução dos problemas, com conhecimentos diferenciados, propondo soluções e aprendendo na ação” (THIOLENT apud Programa Mediação de Conflitos, 2009, p. 49 e 50).

As equipes técnicas, partindo da dúvida e da indagação como ferramentas essenciais do referencial teórico da mediação, assumem uma postura de aprendizes e investigadores. Em meio aos atendimentos e ações prestados, o olhar permanece voltado para o esforço de construir conhecimento. Mas não um conhecimento acadêmico, exclusivamente teórico, e sim o conhecimento sistêmico que visa apreender as conexões estabelecidas no contexto das relações interpessoais, intergrupais ou interinstitucionais; visa construir um saber que não está dado, mas parte da valorização e implicação de cada ator envolvido na realidade local.

O Programa Mediação de Conflitos recorre à pesquisa-ação como conceito fundante do esforço para a organização comunitária. Os membros das equipes técnicas, como pesquisadores, exercem um papel de facilitadores e articuladores, procurando valorizar as potencialidades locais e levando os envolvidos na demanda, qualquer que seja ela, a buscarem saídas criativas e adequadas aos dilemas apresentados. O aumento do conhecimento acerca da construção sócio-histórica da realidade local eleva a capacidade dos indivíduos ou grupos envolvidos em propor intervenções adequadas para equacionar seus próprios problemas.

Por fim, toma-se como pilar da organização comunitária o conceito de mobilização social, que pode ser entendido de acordo com Henriques como “a reunião de sujeitos que pretendem resolver problemas e transformar uma dada realidade, em relação a uma causa que pode ser considerada de interesse público” (HENRIQUES, apud Programa Mediação de Conflitos, 2009, p. 53).

Mobilizar indivíduos em torno de um interesse comum constitui-se como um imenso desafio e só pode ser pensado por meio de uma atuação em rede, contando com a participação das lideranças, grupos e entidades locais para trabalhar o envolvimento dos moradores da região na resolução conjunta das questões que afetam a coletividade. Faz-se necessário construir, caso a caso, as melhores estratégias de mobilização para cada grupo ou questão específica. E a construção dessas estratégias, por si só, torna-se elemento de mobilização, pois, ao ser trabalhada a participação da rede local no processo de mobilização, acaba-se por fortalecer um senso de responsabilidade dos atores envolvidos nessa construção com relação à ação que se pretende realizar.

Pode-se dizer que esse envolvimento de um grupo de entidades e lideranças locais é o primeiro passo de mobilização; mas apenas o primeiro desafio, já que o passo seguinte é atrair a participação dos indivíduos envolvidos na questão. Para trabalhar a mobilização social, parte-se dos problemas e demandas que a comunidade traz ao PMC, recorrendo à falta de acesso a direitos, bens e serviços como pano de fundo para fomentar a organização comunitária. Mobilizar é construir um senso de responsabilidade e participação, atraindo para a arena de debate e ação diversos atores locais que muitas vezes evitam se envolver com os problemas enfrentados pela comunidade, sejam esses problemas de âmbito interpessoal, intergrupar ou intragrupal. A mobilização acontece quando se buscam estratégias para atrair a participação dos envolvidos nos casos dentro do Eixo Atendimento Individual ou Coletivo; quando se trabalha a formação de um grupo em torno de um Projeto Temático ou Institucional; ou, ainda, uma Coletivização de Demandas.

A mobilização social é ferramenta essencial à organização comunitária, pois é impensável trabalhar a participação de atores que sequer estão envolvidos com a solução dos problemas locais. Tal ferramenta está ligada ao conceito de pesquisa-ação, quando o PMC, por meio dos atendimentos, ações e instrumentos apresentados, procura elevar o estoque de conhecimento não só das equipes, mas principalmente dos atores locais, acerca da comunidade, para que se possam construir intervenções qualificadas. A atuação em forma pesquisa-ação fornece elementos valiosos para o fortalecimento da rede social mista local, enquanto a rede constitui-se como campo de exercício da pesquisa-ação. Esses conceitos, por sua vez, estão relacionados ao aumento do estoque de capital social, ao mesmo tempo em que o próprio capital social qualifica a mobilização social, a rede local e a pesquisa-ação. Os quatro pilares juntos integram a noção de organização comunitária adotada pelo Programa que, com seus conceitos e instrumentos, completa o Núcleo Conceitual do presente organograma.

Como explicitado, a proposta de situar a organização comunitária no centro do organograma tem como objetivo transparecer a sua importância dentro da metodologia do PMC, revelando a intencionalidade das equipes ao atuar em coerência com esses pilares da organização. Tal intencionalidade perpassa todos os eixos, pois as intervenções do Programa sempre apontam para a autonomia, a responsabilização, a reflexão crítica, a restauração do diálogo e das relações, e a cooperação. Cada conceito ou prática abordado no Núcleo do organograma está interligado aos demais, complementando a efetivação uns dos outros. O conjunto dessas práticas e conceitos contribui para fortalecer as comunidades locais, reduzindo o impacto dos fatores de risco e elevando a potencialidade dos fatores de proteção.

### 2.3 Eixos de Atuação do PMC

O anel externo ou periférico do organograma comporta os quatro Eixos de Atuação do Programa Mediação de Conflitos e permite visualizar que as ações desenvolvidas em cada eixo estão interligadas e fornecem, a todo o tempo elementos, informações, percepções e conceitos umas às outras. Além disso, a partir da imagem do organograma, pode-se perceber que todos os eixos estão sustentados sobre as bases conceituais descritas no Núcleo Conceitual. Como explicitado, a proposta de reformulação do organograma vem no intuito de esquematizar a prática do PMC, sem engessar ou fragmentar as ações. Para tanto, propõe-se tal organograma em formato cíclico, semelhante à estrutura química do átomo: o núcleo é a base que sustenta a metodologia, enquanto a eletrosfera possui um formato bastante dinâmico e coloca os eixos de atuação do Programa em constante movimento e interação.

O atendimento individual de uma família pode ser ampliado para um atendimento comunitário, envolvendo mais pessoas da rua ou vila, ao mesmo tempo em que pode ser trabalhado conjuntamente com instituições da rede parceira ou gerar uma coletivização de demandas. Da mesma forma, ao inserir-se na rede local ou trabalhar comunitariamente questões e projetos trazidos pelos moradores, o PMC e sua metodologia de participação pautada numa cultura de paz ganham visibilidade local e, com isso, novos atendimentos individuais estão sempre chegando ao Núcleo. A proposta geral do organograma descrito, além de reorganizar internamente os Eixos e suas nomenclaturas, visa revelar a integração existente entre as ações realizadas pelo Programa e suas conexões com as bases metodológicas adotadas.

#### 2.3.1 Eixo Projetos Temáticos e Coletivizações de Demandas

Em função da inegável semelhança instrumental e conceitual entre essas duas categorias, Projetos Temáticos<sup>14</sup> e Coletivização de Demandas passam a integrar o mesmo eixo metodológico. Ambos constituem-se como ações propostas pelas equipes técnicas decorrentes da leitura dos fatores de risco e fatores de proteção identificados a partir da inserção junto às comunidades locais. Tais demandas são observadas por meio da leitura e análise de instrumentos, como relatórios quantitativos e qualitativos, questionários socioeconômicos, Diagnósticos Organizacionais Comunitários, Fóruns Comunitários, Planos Locais de Prevenção à Criminalidade e relatos de gestores, lideranças e associações locais. As equipes debruçam-se sobre esses instrumentos com o objetivo de propor ações comunitárias que pretendem envolver um número específico de famílias ou grupo-alvo, para se trabalhar as questões que chegaram ao Programa.

<sup>14</sup> Na presente publicação, os Projetos Temáticos serão abordados posteriormente de forma específica no artigo “A contribuição dos Projetos Temáticos para a Prevenção social à Criminalidade: a experiência do PMC”.

Pode-se dizer que as Coletivizações de Demandas são ações de menor complexidade e geralmente envolvem um tempo menor para sua execução. Enquanto isso, os Projetos Temáticos possuem um maior detalhamento e ocorrem em mais encontros com a comunidade.

Os dois seguem um instrumento técnico semelhante, composto pela elaboração de um projeto de execução e de uma matriz do marco lógico. As ações estruturadas dentro do Eixo Projetos Temáticos e Coletivizações de Demandas procuram organizar-se de forma integrada com os demais eixos e buscam, assim como todas as ações do Programa, ser coerentes com o Núcleo Conceitual do organograma.

### 2.3.2 Eixos Projetos Institucionais

O Eixo Projetos Institucionais permanece inalterado e contempla as ações macro pensadas pelo Programa Mediação de Conflitos em nível estadual ou municipal, a partir da leitura da supervisão e coordenação a respeito da inserção do PMC em suas diversas localidades.

Esse Eixo comporta instrumentos e ações amplos que abarcam muitos ou todos os Núcleos nos quais o PMC atua, propondo intervenções que pretendem promover fatores de proteção ou garantir a execução institucional das atividades das equipes técnicas. Ao perceber a incidência repetitiva de alguns fatores de risco em contextos e localidades diferentes, procura-se criar de forma institucional estratégias comuns de intervenção.

Para clarear a noção adotada para o Eixo Projetos Institucionais e as situações onde este se materializa, vale destacar um trecho importante do Livro do Programa Mediação de Conflitos

(...) as ações executadas neste eixo constituem-se de relações institucionais constantes que são celebradas através de instrumentos jurídicos disponibilizados pela SEDS como convênios, contratos e termos de cooperação técnica, etc. Existem três possibilidades principais onde tais parcerias são firmadas:

- Com o objetivo de responder a demandas comuns a todas as comunidades, já que estas se relacionam com uma dada realidade de vulnerabilidade e exclusão social;
- No intuito de difundir a cultura de mediação, enquanto uma especificidade do Programa, principalmente nas comunidades atendidas, mas também em outros espaços institucionais, principalmente no Sistema de Defesa Social;
- Visando maior integração entre os atores que compõem o Sistema Estadual de Defesa Social. (Programa Mediação de Conflitos, 2009, p.99).

A estruturação dos Projetos Institucionais, guardadas as devidas proporções e especificidades, segue lógica semelhante à estruturação dos Projetos Temáticos e Coletivizações de Demandas, baseada na leitura das realidades locais para a proposição de intervenções capazes de fortalecer os fatores de proteção.

### 2.3.3 *Eixo Atendimento Individual*

A seguir, em tópico apropriado, pretende-se aprofundar a discussão a respeito das técnicas, fases e métodos que qualificam e organizam a atuação do Eixo Atendimento Individual. Antes, entretanto, faz-se necessário esclarecer que o presente Eixo passou a receber tal denominação, pois se decidiu adequar sua nomenclatura em função dos atendimentos prestados aqui. Esta Comissão Técnica de Conceitos entende, apesar de o nome anterior *Eixo Mediação Atendimento* ter sido utilizado correntemente ao longo de mais de três anos, inclusive em publicações e textos acadêmicos, que esse eixo metodológico comporta atendimentos em mediação e também em orientação. Por isso, é patente a importância de retirar do nome do eixo a palavra mediação, pois não são prestados aqui atendimentos exclusivos com tais características.

Além disso, os atendimentos do Programa são prestados também em outros Eixos, e sentiu-se, assim, a necessidade de contemplar as demais ações, especialmente as de cunho comunitário, para que as mesmas não assumam uma conotação secundária dentro do Programa, entendendo-se erroneamente que estas não constituem atendimentos. Para tanto se acrescentou à frente da palavra atendimento o adjetivo individual, com o intuito de deixar claro que o Eixo Atendimento Individual caracteriza-se pelos atendimentos em mediação ou orientação prestados pelo PMC em âmbito privado, envolvendo um número reduzido de pessoas e/ou famílias.

### 2.3.4 *Eixo Atendimento Coletivo*

Em concordância com as alterações propostas ao Eixo Atendimento Individual, a alteração do nome do Eixo Atendimento Coletivo vem revelar que aqui também são prestados atendimentos em mediação e orientação. Entretanto, desta vez, contempla-se os atendimentos de cunho coletivo que extrapolam o âmbito privado, mas ganham uma dimensão ampliada ao envolverem um número maior de pessoas e famílias.

Vale destacar que anteriormente esse Eixo contemplava, além dos atendimentos coletivos, diversas ações, como as coletivizações de demandas e toda a frente de organização comunitária. Tal estrutura passava uma impressão de que havia uma quebra ou divisão entre as ações de cunho individual, prestadas geralmente no espaço do NPC, e as ações comunitárias, frequentemente direcionadas aos espaços da comunidade e da rede institucional.

Além disso, o antigo Eixo Mediação Comunitária tomava para si uma gama muito ampla de ações, o que fazia dele uma estrutura demasiadamente densa e complexa. Com a nova estruturação, pretende-se manter no Eixo Atendimento Coletivo apenas os atendimentos coletivos em mediação e orientação, adequando as Coletivizações de Demandas ao Eixo Projetos Temáticos e dando visibilidade à organização comunitária como um esforço de toda a equipe técnica de favorecer a articulação da rede local e a participação comunitária.

Os Eixos Atendimento Individual e Atendimento Comunitário serão melhor detalhados nos tópicos a seguir, visando à compreensão de como esses eixos se organizam no cotidiano das equipes do PMC.

### 3 EIXO ATENDIMENTO INDIVIDUAL

No Eixo Atendimento Individual, a atuação se dá através da realização de atendimentos individuais<sup>15</sup> de mediação e/ou orientação. Esses são realizados por uma dupla interdisciplinar e geralmente acontecem no NPC ou em outro lugar, como instituições da rede local, a fim de facilitar o acesso daquelas pessoas que, por motivos de dificuldades de locomoção ou problemas para circular na comunidade, não podem acessar diretamente o espaço do Núcleo.

Cabe ressaltar que, embora seja tratado, neste momento, mais especificamente o procedimento no âmbito individual, adiante discorrer-se-á acerca do Eixo Atendimento Coletivo e o modo pelo qual o Programa o operacionaliza.

Assim, o Eixo Atendimento Individual é organizado segundo o fluxograma apresentado a seguir (Figuras 3 e 4).

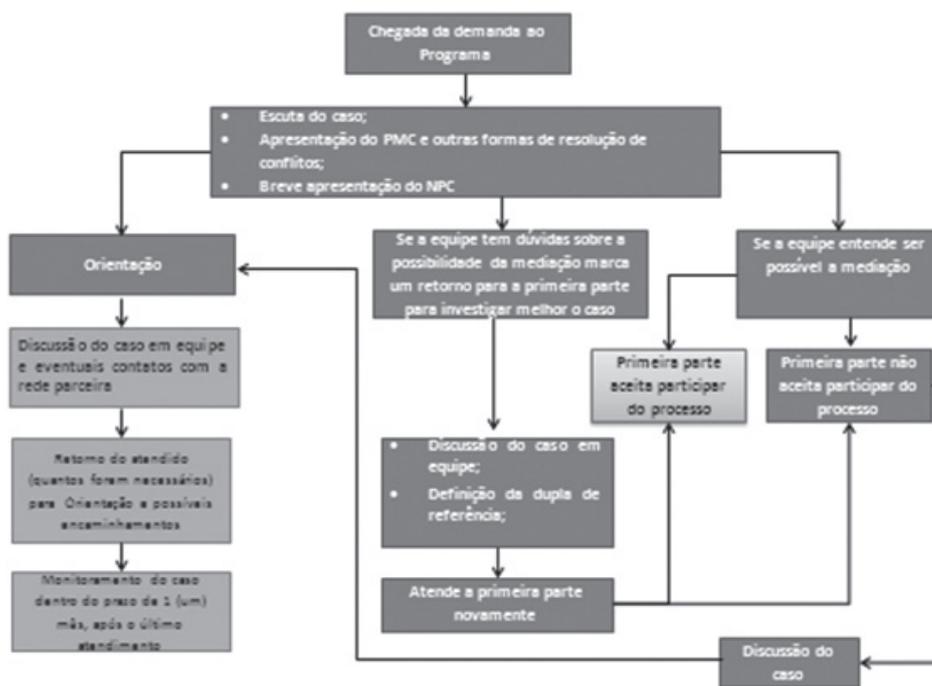


Figura 3 – Fluxograma do Eixo Atendimento Individual – parte 1

<sup>15</sup> Destacamos que o atendimento individual não implica na participação de apenas uma pessoa, mas caracteriza-se por conflitos de natureza interpessoal, envolvendo menor número de pessoas.

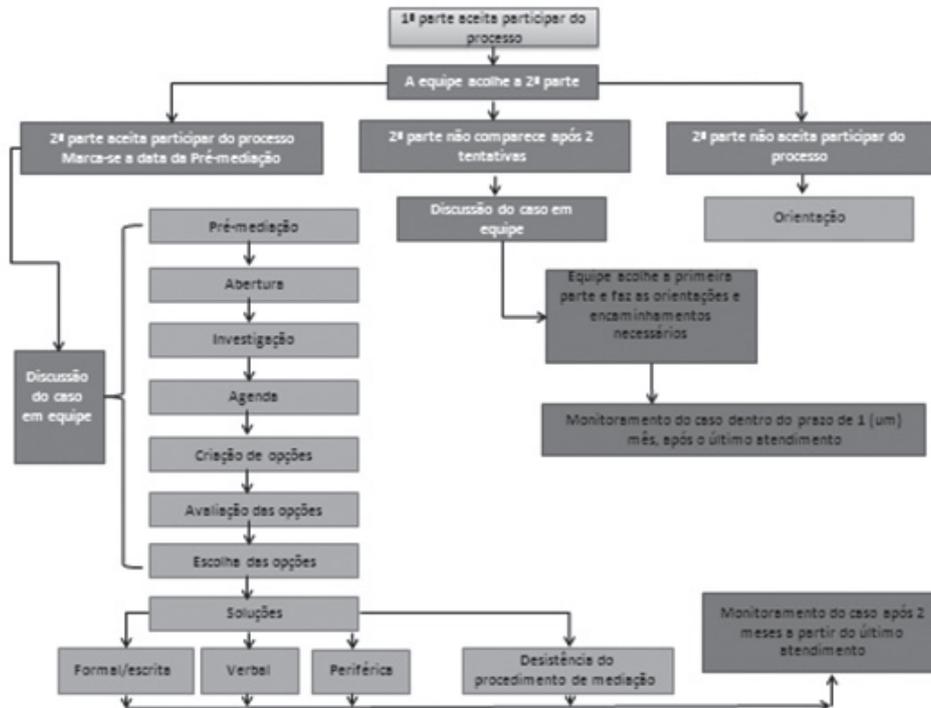


Figura 4 – Fluxograma do Eixo Atendimento Individual – parte 2

O acesso ao Programa se dá por meio de encaminhamentos da rede parceira e lideranças locais, indicação de outros atendidos, vizinhos, conhecidos ou por iniciativa própria. Muitas vezes, as pessoas chegam sem saber do real objetivo e funcionamento do PMC, com a expectativa de que serão atendidas por “um advogado ou psicólogo que vai resolver o seu problema”. Cabe à equipe, já no primeiro atendimento, começar a desconstruir esse imaginário, apresentando a si mesma como corpo de mediadores e técnicos sociais/estagiários, introduzindo alguns princípios fundamentais, tais como autonomia e emancipação para a resolução de conflitos. Desse modo, o Programa traz, à pessoa atendida, a proposta de auxiliá-la na busca da melhor solução ou administração da demanda apresentada, envolvendo-a enquanto parte atuante, para que seja alcançado o sucesso nessa empreitada. Para isso, faz-se necessário que essa pessoa se considere responsável e desenvolva uma postura ativa diante da questão trazida.

A principal forma de iniciar os atendimentos se dá através do agendamento, que, como o próprio nome indica, constitui-se em agendar um horário para que a pessoa possa ser atendida. Contudo, casos considerados emergenciais, em que há ameaças ou alguma situação que coloque a pessoa em risco iminente, são atendidos de pronto. É importante ressaltar que o PMC não é um programa de emergências, pois é de sua própria

metodologia a utilização de um tempo razoável para que os conflitos e as pessoas possam ser trabalhados. Como o Programa está inserido em Núcleos de Prevenção à Criminalidade, de base local, a equipe técnica não pode desconsiderar as diversas realidades que ali chegam. Desse modo, para dar uma atenção aos casos emergenciais, as equipes precisam conhecer a rede parceira a fim de fazer o endereçamento correto da pessoa atendida para que, dessa forma, o Programa não agrave a situação, promovendo violência institucional ao realizar um encaminhamento inadequado.

A seguir serão descritas as etapas do Eixo Atendimento Individual:

### 3.1 Acolhimento

Entende-se por acolhimento<sup>16</sup> o momento em que a pessoa chega, relata o seu caso, apresentando a sua demanda através de atendimento individual. Esse momento deve ser muito mais que um simples atendimento, pois é nessa oportunidade que se inicia a construção de laços de confiança com a equipe técnica. Muitas das vezes, o atendido já esteve em diversas instituições com o intuito de resolver a mesma questão, no entanto, não foi escutado ou sequer recebido. O Programa valoriza a pessoa humana e demonstra respeito em relação às questões trazidas, sem que, por isso, se torne parcial.

No momento do acolhimento, a escuta é mais importante do que qualquer informação que se possa dar àquela pessoa (até porque caberá a equipe, em discussão de casos, discutir como e quando a informação deverá ser prestada), pois, na maioria das vezes, ela se encontra muito fragilizada, indecisa e diante de pessoas que, por enquanto, lhe são estranhas, mas que de alguma forma ela considera como alguém que pode ajudá-la naquele momento e escutá-la.

É durante o acolhimento que a equipe faz uma breve apresentação da política do programa e do próprio PMC. Frequentemente, esse momento de apresentação e explicação vem após a escuta da demanda, pois, muitas vezes, as pessoas chegam muito ansiosas e, logo que entram para a sala de atendimento, já iniciam seus relatos.

Após essa primeira escuta, breve apresentação do PMC e de outros métodos de resolução de conflitos, a dupla agenda um novo atendimento. Nesse intervalo, o caso é compartilhado com o restante da equipe, de modo a estruturar a melhor forma de condução, bem como proporcionar um tempo de reflexão e entendimento por parte da pessoa atendida acerca do Programa.

Essa etapa pode durar mais de um atendimento, de acordo com o que decidir o restante da equipe na discussão de casos, uma vez que esta avalia a necessidade de realizar mais alguns encontros com aquela pessoa. Verifica-se também, nesse momento, se a demanda trata de orientação ou mediação, bem como o interesse e a disponibilidade do atendido para participar desse processo.

<sup>16</sup> Outros aspectos importantes da fase do acolhimento serão apresentados posteriormente em um dos artigos desta publicação denominado *O Acolhimento e a apresentação do método: aspectos do processo de mediação – avaliação de caso de mediação atendido pela equipe do Programa Mediação de Conflitos na Pedreira Prado Lopes*

No caso de mediação, a equipe, após a discussão de casos, convida o outro envolvido no conflito a comparecer ao PMC para que possa ser acolhido da mesma forma.

Cabe ressaltar que o PMC não realiza mediação nos casos em que há situações de violência. Nestes, a equipe sensibiliza, encaminha e acompanha. Os casos mais frequentes estão relacionados à violência doméstica, sendo fundamental a articulação do PMC com órgãos da rede de enfrentamento a essa temática.

As demandas emergenciais trazem consigo históricos de violência e desproporção de poder que impedem o procedimento da mediação e implicam acesso à rede para possíveis encaminhamentos, a fim de que a pessoa seja direcionada a um atendimento especializado. Nesses casos, a equipe técnica investiga o histórico da demanda, avalia os riscos e as possíveis consequências na tomada de decisões, e posteriormente encaminha e acompanha o caso, fazendo contato com o equipamento da rede ou com a própria pessoa atendida.

### 3.2 Discussão de casos

A discussão de casos é uma reunião de trabalho na qual a equipe analisa e discute todas as demandas, tanto individuais quanto coletivas, bem como estabelece hipóteses e intervenções. Essa etapa ocorre semanalmente ou, dependendo da complexidade envolvida, após cada atendimento.

Nesse momento, todos os membros da equipe podem contribuir com questionamentos e problematizações até então não percebidos pela dupla realizou o acolhimento. Nessa reunião, é possível fazer uma primeira avaliação do caso, no que diz respeito à possibilidade de mediação ou do cabimento de orientação. Além disso, a equipe também deve avaliar quais profissionais conduzirão os próximos atendimentos. Ressalta-se que, muito embora o caso seja passível de mediação, cabe aos próprios atendidos a opção ou não pelo processo.

É também nessa discussão que se estudam as peculiaridades do caso, verifica-se se o mesmo extrapola a esfera individual, avaliam-se os possíveis impactos na comunidade e na dinâmica criminal local, verifica-se se os fatores de risco presentes na demanda individual são recorrentes naquela comunidade e se intervenções coletivas podem ser propostas.

### 3.3 Orientação

O processo de orientação<sup>17</sup> ocorre quando a pessoa busca esclarecimentos acerca de um fato, sobre como acessar determinado serviço, lidar com uma situação de violação de direitos ou um conflito, dentre outros. As orientações fornecidas pela equipe técnica

<sup>17</sup> Na publicação anterior, o procedimento de orientação se desmembrava em “orientação pontual” e “orientação qualificada”. No intuito de propiciar uma melhor compreensão conceitual e técnica do procedimento no Programa, decidiu-se por utilizar apenas o termo “orientação”.

trazem consigo os princípios que fundamentam a mediação, de modo a promover autonomia, emancipação, empoderamento e responsabilização na busca pelos direitos e exercício da cidadania. Desse modo, nenhuma orientação transmitida pelo PMC é pura e simples, por mais objetiva que seja a questão trazida. As orientações podem acontecer em apenas um atendimento, bem como podem se desdobrar em vários.

Cabe orientação quando a pessoa atendida (ou a segunda pessoa envolvida no conflito) não opta pelo processo de mediação, solicitando informações e/ou encaminhamentos à rede parceira. Desse modo, a equipe do PMC esclarece dúvidas acerca de outros procedimentos de resolução de conflitos, das consequências de se levar o caso à apreciação destes. Além disso, o Programa encaminha para serviços de atendimento gratuito.

Também são discutidos o entendimento e interesse que a pessoa atendida tem sobre o Programa, evitando, assim, a utilização inadequada do serviço.

Destaca-se, ainda, que as pessoas da equipe que prestarem as orientações não devem participar do processo da mediação, quando este couber, pois a orientação é parte das ações desenvolvidas pelo PMC, mas não do procedimento de mediação.

### 3.4 Mediação

Abordam-se neste tópico as fases da mediação de modo a qualificar o procedimento realizado pelo PMC. Destaca-se que as fases não acontecem de forma linear e pode ocorrer mais de uma fase em um mesmo atendimento, de modo que a explanação abaixo possui fins didáticos<sup>18</sup>.

#### 3.4.1 Pré-mediação

Conforme destacamos acima, no momento do acolhimento já se realizou uma breve apresentação do PMC, mas é na Pré-mediação que esta será aprofundada. A pré-mediação ocorre após o acolhimento, em que as pessoas já foram atendidas individualmente, sendo, então, o primeiro encontro dos envolvidos no conflito. Destaca-se que não é possível realizar esta fase com cada pessoa separadamente.

Nesse momento os mediadores se apresentam, esclarecem o seu papel, informam sobre o procedimento da mediação e seus princípios, confirmam o desejo das pessoas de submeterem-se ao processo da mediação; as regras de como se darão os atendimentos são construídas pelos participantes como num contrato. As pessoas têm a oportunidade de definir se o conflito pode ou não ser mediado, se querem ou não iniciar um processo de mediação, ou mesmo de quais assuntos desejam tratar, fazendo também um planejamento de horário, avaliando quando e quantos encontros serão necessários. Essa é uma etapa bastante objetiva. Nesse primeiro encontro, não se adentra em questões de mérito, apenas se atém à construção do procedimento mais adequado aos participantes.

<sup>18</sup> O assunto também é abordado no livro “Programa Mediação de Conflitos” (2009, p.69), no tópico “A Mediação de Conflitos no eixo Mediação Atendimento do Programa Mediação de Conflitos”.

### 3.4.2 *Abertura do atendimento conjunto*

Nesse momento, os mediadores relembram aos participantes as regras construídas na pré-mediação. São relembradas regras básicas de comportamento, tais como: a escuta quando o outro estiver falando; não-utilização de palavras de cunho ofensivo; tempo igual para emitirem suas opiniões e percepções; dentre outras possíveis normas sugeridas por eles mesmos.

Verifica-se se ainda existem dúvidas. Ainda nesse momento, destaca-se também a importância fundamental do respeito mútuo e do reconhecimento do outro para que o procedimento ocorra de maneira harmônica. Uma vez cumpridos os objetivos dessa fase, adentra-se às questões de mérito, deixando o espaço aberto para que as pessoas possam dizer o motivo de estarem ali.

### 3.4.3 *Investigação*

A investigação, como o próprio nome já diz, acontece no sentido de ampliar, compreender, aprofundar e identificar elementos acerca do conteúdo apresentado pelos atendidos, que permitam à equipe ter uma visão sistêmica a respeito da demanda.

Nessa fase, elaboram-se perguntas abertas<sup>19</sup> que possam elucidar as questões trazidas, provocar a reflexão, perceber posições e interesses, bem como dirimir controvérsias. Faz-se necessário criar perguntas que retomem todos os momentos que antecederam a demanda e que colaboraram para a construção da mesma.

Busca-se saber do histórico daquela pessoa diante do problema apresentado, se houve tentativas de resolução. Além disso, a equipe procura entender a inter-relação das pessoas envolvidas no conflito, bem como a relação de ambas antes do mesmo. De acordo com Braga Neto e Sampaio (2007), “é de fundamental importância tomar como referência o que foi dito anteriormente, no sentido de que a situação presente é a do conflito, cabendo à investigação buscar o passado dessa inter-relação” (pg.53).

A investigação, no PMC, deve acontecer desde o primeiro encontro com cada uma das pessoas envolvidas no conflito. No momento da investigação, os mediadores também promovem questionamentos acerca das posições assumidas, de modo a trabalhar os aspectos dificultadores do diálogo, para que, assim, as pessoas possam expor seus reais interesses frente à demanda trazida e, desse modo, sair de suas posições.

Diante disso, os mediadores não se apresentam enquanto meros condutores do diálogo, cabendo-lhes fazer as intervenções necessárias, a fim de que as pessoas sejam capazes de perceber sua postura, ter a oportunidade de escolher uma outra forma de administrar o conflito e, conseqüentemente, se responsabilizar pelo mesmo. Vale ressaltar que, durante os atendimentos, as pessoas devem conseguir apresentar seus interesses e reconhecer sua responsabilidade perante a situação vivenciada.

<sup>19</sup> Adiante outras técnicas serão apresentadas;

#### **3.4.4 Agenda**

Tendo as pessoas exposto suas opiniões e interesses, individual e conjuntamente, faz-se necessária a construção de uma forma de trabalho no que tange à organização e eleição de prioridades acerca dos assuntos a serem discutidos durante os atendimentos que se seguirão.

Nessa fase, os atendidos devem enumerar, juntamente com os mediadores, os temas que, impreterível e prioritariamente, serão objeto de decisões. Faz-se um resumo objetivo da demanda trazida, especificando as questões mais importantes para serem decididas pelos interessados.

#### **3.4.5 Criação de opções**

Nessa ocasião, os mediadores estimulam as pessoas a levantarem as opções criativas para solucionar as questões destacadas na agenda. Durante a criação e exposição das opções, não se avaliam e nem se criticam as propostas trazidas por cada um, de modo que até mesmo aquelas que pareçam “absurdas” devem ser anotadas pelos mediadores ou pelas partes, a fim de estimular, e, não, inibir o processo criativo dos participantes. Destaca-se que os mediadores não são autoridades da decisão, mas o são do procedimento. Nesse sentido, devem zelar para que não ocorram atitudes críticas que impeçam a criatividade dos envolvidos.

#### **3.4.6 Avaliação das opções**

Cada uma das opções levantadas na fase anterior é problematizada acerca de uma perspectiva de futuro, ou seja, viabilidade, possibilidade, tendência à efetividade, dentre outros. Cabe apenas às pessoas envolvidas discutirem, refletirem e argumentarem sobre as opiniões trazidas, bem como descartar aquelas que elas não considerem aptas a produzir o efeito esperado por ambas.

#### **3.4.7 Escolha das opções**

Concluída a fase anterior, com o auxílio dos mediadores, as pessoas devem escolher a melhor proposta dentre as que foram levantadas por elas mesmas, levando em consideração seus interesses. Também é necessário atentar para a possibilidade de execução e viabilidade legal das mesmas.

#### **3.4.8 Solução**

É o momento final do procedimento. Realiza-se a construção do termo de acordo ou compromisso, verbal ou formalizado, em um documento escrito. Nesse documento, devem constar os pontos abordados na agenda, segundo o que foi decidido pelos participantes. Na redação desse acordo, é importante explicitar onde, quando, como e quem

serão os responsáveis por cada ação, bem como manter as expressões utilizadas pelas pessoas atendidas, a fim de que elas reconheçam suas decisões e também tenham uma maior compreensão acerca do que foi redigido.

O PMC considera que o acordo pode versar sobre ponto diverso daquele inicialmente trazido, uma vez que se trabalha o conflito implícito, investigando os interesses que, geralmente, divergem das posições inicialmente apresentadas. O Programa também valoriza os pequenos acordos e até mesmo a proposta de deixar a questão em aberto por mais um tempo, pois, em dado momento, essa opção pode ser a melhor solução para as pessoas envolvidas.

#### 4 EIXO ATENDIMENTO COLETIVO

O objetivo desse eixo é atender aos casos em que há prevalência dos interesses coletivos sobre os individuais e que exigem adaptações ao processo de mediação ou orientação por conter um elemento de coletividade. Entende-se, no entanto, que não é apenas a natureza coletiva da demanda que faz com que se classifique o caso de tal forma. Como já mencionado, Projetos e Coletivizações de Demandas também possuem esse caráter, porém a procura espontânea dos envolvidos na busca de soluções para os conflitos intra ou intergrupais é o critério utilizado para diferenciar esses casos de outras ações. Para fins didáticos, Projetos e Coletivizações de Demandas, apesar de guardarem essa dimensão coletiva, encontram-se inseridos em um eixo próprio.

Por **caso coletivo**, entende-se como **as demandas de mediação ou orientação trazidas pela comunidade**, seja por meio de uma liderança comunitária, seja pelos demais atores da comunidade, **em que são utilizadas as técnicas de mediação e seus princípios**. (Programa Mediação de Conflitos, 2009, p.81, destaque nosso)

Como desafio desse eixo, as equipes procuram desconstruir a compreensão inicial dos atendidos de que os problemas se apresentam exclusivamente na esfera individual. Torna-se, assim, importante fomentar o reconhecimento de que o problema considerado individual interfere na vida de outros e que as decisões não devem ser tomadas isoladamente. Para alteração da dinâmica do conflito, requer-se análise conjunta e compartilhada de um grupo de moradores, por exemplo, que precisam identificar um objetivo comum.

Assim como descrito no Eixo Atendimento Individual, o PMC traz à pessoa atendida, a proposta de auxiliá-la na busca da melhor solução ou administração da demanda apresentada, envolvendo-a enquanto sujeito atuante, para que seja alcançado o objetivo esperado.

Neste sentido, é importante frisar que a metodologia segue uma estrutura básica, composta pelos princípios e elementos que devem ser observados em um caso coletivo, mas **não há como propor uma forma fechada, única e linear, já que falar em coletividade significa preparar-se para lidar com a diversidade, onde a criatividade das equipes é constantemente exigida**. (Programa Mediação de Conflitos, 2009, p.87, destaque nosso)

O trabalho no âmbito coletivo pressupõe lidar com o sentimento de pertencimento à comunidade, fomentar a constituição de capital social e estimular o potencial local comunitário para fins associativos.

#### 4.1 Acolhimento

O acolhimento nesse eixo ocorre de forma semelhante ao já descrito no eixo atendimento individual, no que diz respeito à apresentação da Política de Prevenção, do PMC, da dupla de atendimento, da escuta ativa da demanda, construção do laço de confiança, entre outros. Entretanto, algumas particularidades precisam ser destacadas. Uma delas diz respeito ao reconhecimento das pessoas envolvidas na demanda em questão. Assim, nos momentos em que a equipe consegue identificar que a demanda trazida, às vezes por uma única pessoa, envolve um número maior de moradores, por exemplo, uma rua inteira, busca-se discutir junto à(s) pessoa(s) atendida(s) a possibilidade de unir outras forças, a fim de reivindicar e buscar uma solução coletiva.

É necessário que a pessoa ou grupo que traz a questão se considere sempre responsável e desenvolva uma postura ativa diante do problema relatado. Aqui também a busca de informações e a realização de algumas tarefas serão construídas entre equipe técnica e os demandantes, como, por exemplo, identificar outras pessoas diretamente afetadas pelo problema e que poderiam, desse modo, ser convidadas para os próximos encontros.

Após esse processo de reconhecimento dos participantes, a equipe fará a escuta ativa das percepções de cada um dos envolvidos sobre o conflito e trabalhará a mobilização das pessoas, conforme será tratado mais adiante.

A partir de uma maior compreensão da natureza do conflito pela equipe técnica e pelos demandantes, será construída a forma de intervenção mais apropriada: mediação ou orientação.

#### 4.2 Discussão de casos

Assim como descrito no Eixo Atendimento Individual, este é o momento em que a equipe analisa o caso apresentado e constrói possíveis intervenções. Ao proceder ao estudo do caso, consegue-se ter uma visão abrangente sobre a questão apresentada, identificar as particularidades e objetivos comuns, bem como posições e interesses que possam unir pessoas direta e indiretamente envolvidas com o problema.

#### 4.3 Mobilização dos participantes

Na prática das equipes, observa-se que a mobilização dos participantes consiste em um dos maiores desafios do programa, que requer criatividade e trabalho em equipe.

Essa ação consiste na sensibilização de outras pessoas direta e indiretamente envolvidas com o problema para participarem desse processo. Cabe frisar que é uma etapa contínua, pois as demandas coletivas, que geralmente se apresentam como individuais,

interferem na vida de outras pessoas que, ao longo do tempo, poderão vir a fazer parte do procedimento.

Pautado na lógica da prevenção social à criminalidade, o PMC entende que cabe à comunidade uma participação na busca de soluções para seus próprios problemas e desafios, favorecendo a minimização dos efeitos da violência e da criminalidade. Tal participação constitui uma das experiências mais inovadoras no campo da segurança pública.

Por fim, deve-se destacar que **o plano ora apresentado considera em seu escopo a participação da comunidade e o respeito aos direitos humanos como princípios basilares das ações propostas.** Há uma conscientização cada vez maior na sociedade brasileira no sentido de que **a garantia da segurança pública não é responsabilidade exclusiva do Estado, devendo envolver também a sociedade civil organizada e os cidadãos de maneira geral na discussão dos problemas e na busca de soluções.** Uma das formas propostas para enfrentar tais questões consistiu na “... **mobilização da comunidade para enfrentar os inúmeros problemas vividos pela mesma que possam estar alimentando a violência...**”.

(Plano Estadual de Segurança Pública, 2003, p.15, destaque nosso).

A mobilização é o poderoso instrumento de construção da cidadania e ajudará a comunidade a enxergar que é possível realizar algo, a fim de solucionar os problemas existentes, ou mesmo unir forças, mobilizar-se para concretizar um ideal comum.

**Mobilização** é um **processo educativo** que promove a participação (empoderamento) de muitas e diferentes pessoas em torno de **um propósito comum.** A mobilização é um modo de **construir a democracia e a participação.** É um modo de construir um país em que todos promovem uma vida digna para todos (Antônio Lino, Mobilização Social, p.6, destaque nosso).

O PMC utiliza diversas formas e estratégias para sensibilizar e mobilizar outras pessoas para participarem da discussão da demanda apresentada. Esses métodos podem ser visitas da equipe ao local, convites por escrito ou pessoalmente de casa em casa, cartazes convidando para um primeiro encontro, ou mesmo através dos primeiros demandantes, que exercerão participação ativa no processo.

O Eixo Atendimento Coletivo procura contribuir para a minimização dos riscos sociais que atingem as comunidades, reconhecendo a importância da participação comunitária na solução dos problemas que as afetam. A mobilização social permite o avanço no que se refere ao desenvolvimento de práticas sociais, resultando em propostas de redução da criminalidade e das desigualdades sociais.

Embora a discussão de casos e a mobilização dos participantes tenham início na fase do acolhimento, ressalta-se que essas ações devem acontecer durante todo o processo.

Da mesma forma que no eixo atendimento individual, no atendimento coletivo os casos podem se configurar como casos de orientação ou de mediação (figura 5).

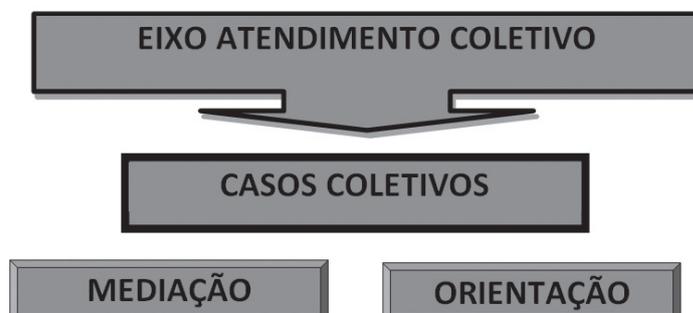


Figura 5 – Eixo Atendimento Coletivo

#### 4.4 Orientação

A orientação dentro do Programa Mediação de Conflitos é tão importante quanto o processo de mediação. Portanto, aplicam-se a ela todos os princípios que norteiam as demais ações do PMC.

As equipes percebem que muitas das demandas coletivas que chegam ao PMC não são passíveis de mediação, mas trata-se de pessoas e/ou grupos que não têm acesso ou desconhecem a seus direitos fundamentais. Nesse sentido, a orientação ganha espaço e contribui para o fomento à cidadania. Pode acontecer em apenas um atendimento, bem como se desdobrar em vários.

Percebe-se que, em muitos casos de mediação, fazem-se necessárias também orientações que, no âmbito coletivo, trazem consigo, na maioria dos casos, o acesso a direitos e/ou serviços como, por exemplo, a elaboração de estatutos e regularização de documentação de associações.

#### 4.5 Mediação

Neste eixo, as etapas pré-mediação, abertura do atendimento conjunto, investigação, agenda, criação, avaliação, escolha de opções e solução assemelham-se às do Atendimento Individual, resguardadas algumas particularidades, tendo em vista o contexto coletivo em que se inserem. Dentre as mesmas, destacamos a necessidade de se trabalhar questões próprias da dinâmica grupal, tais como relações de poder, comunicação, liderança, corresponsabilização e outras. Por exemplo, em um conflito entre moradores de um conjunto habitacional, tenta-se desenvolver com os participantes o sentido da cooperação do grupo, a necessidade de ações solidárias e formas de comunicação participativas. Nesse sentido, objetiva-se a ampliação dos diálogos, a compreensão do conflito e a elaboração de soluções satisfatórias.

## 5 AS TÉCNICAS NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO

A mediação auxilia a descoberta de novos focos de conhecimento, ou seja, permite a identificação e compreensão dos conflitos. Tal trabalho possibilita uma dinâmica transformativa nas relações, propiciando às pessoas envolvidas no processo o encontro de outras maneiras de vivenciar seus problemas. Segundo Shailor (apud SCHINITMAN & LITTLEJOHN, 1999), o mediador tem a função de traduzir e reformular as declarações, de modo tal que a situação fique cada vez mais compreensível às pessoas interessadas. A fim de realizar tal propósito, o mediador utiliza algumas técnicas, as quais aparecem ora no formato de perguntas, ora sob outras formas de intervenção relevantes à dinâmica do processo de mediação.

Em busca da ampliação das capacidades negociais dos atendidos para a mediação, ressaltam-se alguns conceitos fundamentais para ocorrência desse processo, os quais se referem ao esclarecimento das posições e dos interesses entre os/e pelos atendidos.

Na medida em que se vivem conflitos interpessoais, reage-se de modo não consciente com relação à satisfação ou não de necessidades individuais básicas. De acordo com a teoria da hierarquia das necessidades<sup>20</sup>, o comportamento humano é compreendido e motivado através do contexto no qual se insere, a partir de necessidades estruturadas hierarquicamente em patamares de importância, em funcionamento com outras pessoas e com o mundo, de forma cíclica. Em uma pirâmide, as necessidades de patamar mais baixo, de satisfação primária, buscam ser atendidas antes das de nível mais alto. A escala, desde a mais baixa indo até a mais alta, parte das necessidades **fisiológicas**, como a alimentação, o sono e o sexo; as necessidades de **segurança**, como o emprego e a moradia; **afetivo-sociais**, como amar e pertencer a grupos; de **estima** como o reconhecimento social e de **autorrealização**, que é o mais elevado, por se tratar da plenitude pessoal e do tornar-se aquilo que se idealiza.

Com efeito, o sujeito se posiciona de formas específicas frente ao que fundamentalmente se necessita enquanto pessoas humanas e elaboram-se, em consequência, discursos em torno disso. Essas narrativas podem se apresentar como posições que frequentemente não se mostram claras e se manifestam quando é dito o que se quer sobre uma determinada situação de conflito, quando são feitas exigências e condições para os outros, além daquilo que se relata quanto ao que se vai ou não fazer. Elas podem se apresentar rígidas, o que ocorre frequentemente, e muitas vezes resultam em julgamentos distorcidos sobre o outro e sobre a situação envolvida. É comum que as posições deem impressão de que só existe uma única solução para os conflitos, e isso, além de oferecer pouca margem de negociação e debate sobre os problemas vivenciados, tende a direcionar para um resultado imediato (BRANDÃO, 2005).

Já os interesses estão intrinsecamente relacionados com a satisfação das necessidades como as acima mencionadas, de segurança, fisiológicas, afetivo-sociais, de estima e de autorrealização. Por isso, os interesses estão diretamente relacionados com as motivações, desejos, inquietações, preocupações, medos e aspirações pessoais de futuro. Entende-

<sup>20</sup> Consulte “Introdução à psicologia do ser” de Abraham H. Maslow.

se que só os interesses podem ser satisfeitos, conquanto as posições não, pois estão no plano dos discursos frente ao que desejamos obter ou tentamos evitar na busca de satisfação das necessidades. Fischer, Ury & Patton (2007), ao enfatizarem a necessidade de se focar nos interesses, afirmam que não são as posições que definem o problema, e, sim, os interesses, que, por sua vez, estão relacionados com as necessidades, medos, preocupações e desejos de cada um. Tais autores colocam que os interesses são o que motivam as pessoas, “são os passos silenciosos por trás do burburinho de posições. A sua posição resulta da decisão que tomou. E os interesses é o que levam a tomar essa decisão” (p.54).

Além disso, conforme Vezzulla (2001), as pessoas, na vivência de conflitos, inclusive sob influência cultural, “estão habituadas a não serem frontais na verbalização dos seus interesses (...) [imaginando] que o outro não deve saber as verdadeiras razões que o assistem na disputa, com o risco de perder a possibilidade de ganhar” (p.30).

Como na pirâmide a seguir (figura 6), os conflitos não são totalmente visíveis, sendo as posições apenas a ponta, assim como a de um *iceberg*, de algo maior que se mostra integrante, ao tempo em que os interesses, as necessidades e os valores são percebidos como a parte do iceberg que se encontra por debaixo do mar. Durante a passagem pelo processo de mediação, é desejável que os atendidos façam, como parte de um movimento que circula entre a subjetividade e a “objetividade”, uma revisão interna com foco primário nos interesses e necessidades, que são obscurecidos pelas posições.



Figura 6 – Posições, Interesses e Necessidades – Fonte: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil (2009)

A importância de se enfatizar os interesses no processo de mediação torna-se conclusiva quando há o entendimento de que

Não é possível negociar sobre posições, ou seja, sobre aquele discurso estruturado e fechado que uma pessoa apresenta como o seu objetivo e as razões que o sustentam, mas sim sobre os interesses concretos e reais de uma pessoa. (VEZZULLA, 2001:31, 32)

Quando as pessoas se permitem entrar em contato com seus interesses e necessidades e com um universo em que são comuns as manifestações de sentimentos e emoções, abre-se acesso a novos parâmetros de leitura sobre si mesmo e sobre a realidade. Esse novo posicionamento permite a realização de um percurso autônomo de visão das ações e reações frente ao outro, bem como das situações conflitivas e, sobretudo, um genuíno reenquadramento do próprio conflito, que pode transformar eventos de violência e agressividade em possibilidades de solução pacífica.

Portanto, para que o processo de mediação ocorra, é necessário que os atendidos façam uma revisão das suas posições, e o mediador fornece auxílio no sentido de busca por esclarecimento mútuo dos interesses e motivações. Ele escuta ativamente e busca a reconstrução histórica, com base na narrativa, da interrelação dos atendidos. Na etapa de investigação, mencionada anteriormente, o mediador também apresenta o espaço de mediação como um espaço de confiança e acolhimento. Ele introduz questionamentos para auxiliar os atendidos a refletirem, buscando rompimento de discursos, por meio da observação de sinais que revelem posições.

Segundo Braga Neto e Sampaio (2007), quando do envolvimento em conflitos, as pessoas geralmente se fazem as mesmas perguntas, repetidamente. Com a ajuda do mediador, novas perguntas podem surgir, permitindo que as pessoas enxerguem o problema por outro ângulo. Para tanto, o mediador intervém na situação, a fim de ajudar a tomada de nova perspectiva, na medida em que facilita o diálogo entre aqueles que procuram realizar o processo de mediação. Ele também evita que o espaço da mediação seja percebido como um terreno de disputas, ou seja, que se ofereça suporte às posições, pois, como se observou, não há mediação das mesmas.

Descrita a compreensão do mediador sobre as posições e interesses, podemos apontar agora o emprego de algumas técnicas utilizadas nesse trabalho. Tais técnicas se descrevem como um recurso a ser utilizado pelos mediadores, a fim de proporcionar aos atendidos a leitura e o esclarecimento dos interesses no diálogo, fator que ajuda os mesmos a refletirem e a superarem as posições. No entanto, afirma-se que essas técnicas fazem parte de um universo amplo, o qual não se pretende aqui esgotar. Além disso, acredita-se que o emprego delas pressupõe criatividade por parte do mediador<sup>21</sup>.

Devido à pertinência e importância da investigação e da intervenção utilizando as perguntas, a técnica da “escuta ativa” e dos “resumos”, ora apresentadas neste trabalho,

<sup>21</sup> Serão abordadas outras técnicas no artigo “A desconstrução de impasses no processo de mediação: possibilidades para a superação de posições e o alcance de soluções”, deste livro, no qual as autoras discorrem sobre os conceitos de posições e interesses que servem de contribuição às reflexões neste texto, e visam auxiliar a diversificação das alternativas do mediador.

mostra-se adequado à prática do PMC não delimitá-las somente à condução de mediações e/ ou orientações nos casos do Eixo Atendimento Individual. Entende-se que o uso dessas técnicas se estende aos diversos tipos de serviços prestados, conforme descrito anteriormente, em que se aprofunda nos fluxos e tipos de trabalho dos eixos atendimento coletivo, projetos institucionais e projetos temáticos / coletivização de demandas. As variadas formas de perguntas, a escuta ativa e os resumos se mostram eficazes quando trabalhadas em atividades e práticas de cunho coletivo, tal como em atividades do Programa que pressuponham contato com grupos<sup>22</sup>.

Inicialmente, é preciso destacar um aspecto muito importante no tipo de investigação adotado no processo de mediação. Almeida (2010) ressalta que, sendo “as perguntas o principal instrumento de trabalho do mediador, (...) devem ser oferecidas como na maiêutica socrática”.

Criado por Sócrates no século IV A.C., o método didático da Maiêutica, tomado com inspiração em sua mãe, que era parteira, propiciava o “parto do espírito” do homem em sua verdade interna. Para Sócrates, esse método era importante para que o homem duvidasse dos seus próprios conhecimentos e também para que tivesse novas ideias sobre determinado assunto. Tal método consistia em induzir uma pessoa, por suas próprias linhas de raciocínio e por meio de perguntas, ao conhecimento ou à solução de dúvidas complexas.

O método socrático da Maiêutica “produtor de ideias” tem relevante significado na mediação. Ele fundamenta para o mediador a perspectiva do questionamento conduzido à auto-reflexão e à construção de novas concepções, na medida em que estas fomentam a descoberta dos interesses por detrás das posições e em última instância, o desenvolvimento do reenquadramento do próprio conflito vivenciado.

Entende-se que as perguntas constituem uma ferramenta na condução de um encontro dentro do processo de mediação; elas servem, então, como técnicas. E, por essa razão, deve-se ponderar cuidadosamente o seu uso, pois elas podem, de maneira geral, tanto auxiliar no desenvolvimento de uma relação produtiva com os atendidos, quanto conduzir o procedimento de mediação ao insucesso.

Ao empregarem-se perguntas enquanto técnicas, é necessário levar em conta que se experimenta um *encontro* comunicativo entre pessoas, uma experiência “aqui agora”, em que uns buscam resolução e outros oferecem auxílio à resolução pacífica de conflitos em uma atmosfera não hierárquica. Entender o encontro desse modo evita que se corra o risco de utilizar as perguntas em um modelo estanque, em que o papel de um é perguntar e o do outro é responder. Conforme Benjamin (1994), nessa perspectiva, um detém saber e o outro não, e o propósito não manifesto das perguntas feitas é que elas sejam seguidas de respostas, tal como se emprega quando em interrogatórios ou em prescrições medicamentosas para reabilitação da saúde.

Se as perguntas no processo de mediação ficam dentro desse paradigma, podem indicar um modelo de relação em que a pessoa que responde *somente* teria o papel de resposta,

<sup>22</sup> Como nos casos coletivos, nas coletivizações de demandas, nas atividades de organização comunitária e nos projetos temáticos e institucionais.

e isso, além de alinhar com um modelo prescritivo, induz a quem pergunta a perda da ampla dimensão da resposta. Em outras palavras, *não se ouve* o que está sendo dito, pois quem está ali tem o papel restrito de perguntar e questionar.

Outro cuidado que o mediador deve ter é com relação à ênfase dada às perguntas, que pode se elevar a um nível em que se perca a dimensão da própria relação estabelecida ali naquele momento, que vai para além da técnica, isto é, tal como foi dito, uma experiência entre pessoas “aqui e agora” baseada no diálogo e na comunicação de forma geral. É necessário que se use as perguntas de modo que sejam úteis para os atendidos, não com um fim em si mesmas. Decorre disso que é importante também avaliar sempre a conveniência de utilizá-las ou não, evitando também os tão conhecidos “bombardeios de perguntas” improficuos, ou seja, o uso demasiadamente recorrente delas, o que acaba por confundir a pessoa, ao invés de ajudá-la a esclarecer.

Assim, ao se fazer perguntas deve-se estar ciente de que as respostas dentro do processo de mediação são dadas pelas pessoas com seus saberes e olhares. Isso significa ver as pessoas respeitando os processos de autonomia, valorizando suas singularidades e experiências dentro dos contextos das comunidades em que o Programa Mediação de Conflitos atua.

Nessa perspectiva, usam-se em diversos momentos perguntas tecnicamente distintas. Serão descritos esses vários tipos de perguntas que se classificam a partir de propósitos diferenciados, que inclusive auxiliam na desocultação dos interesses por detrás das posições, mas que, em geral, são usadas para o mesmo fim: auxiliar os atendidos a chegarem à descoberta de novas maneiras de enquadrarem seus conflitos e também de resolvê-los. Além disso, apresentam-se também outras técnicas que possibilitam a viabilidade do trabalho em mediação, compreendidas conforme as experiências descritas por Braga Neto e Sampaio (2007), GT-RAD (2001) e Brandão (2005).

Ressalta-se que vários autores descrevem as técnicas de mediação e as nomeiam de acordo com sua atuação. Assim, inicia-se a apresentação tentando abranger algumas dessas visões, descrevendo os tipos de pergunta, orientando-se na perspectiva das entrevistas de ajuda descrita por Benjamin (1994), e nas técnicas de perguntas apresentadas por Braga Neto e Sampaio (2007), Shailor (1999) e Littlejohn & Domenici (1999).

## 5.1 Perguntas Abertas

As perguntas abertas são consideradas perguntas de caráter amplo. São assim caracterizadas porque promovem o aumento do campo de percepção da pessoa, sugerindo que o questionamento desvele seus pensamentos, sentimentos, julgamentos de realidade e conceitos (BENJAMIN, 1994).

São valorizados também o uso do “o quê” e do “como”, pois se alinham com o sentido aberto das perguntas, em detrimento do “por quê”, que geralmente busca explicação racional e justificações lógicas. O uso do “por quê” às vezes pode focalizar em demasia e reforçar uma resposta que busca argumento racional sobre posições, quando, dentro do processo de mediação, busca-se, entre todos os envolvidos, maior esclarecimento de interesses e motivações. **Exemplos:**

- “O que faz com que o senhor queira levantar o muro e fechar a janela?”
- “Como você se sente quando sua mãe lhe diz para chegar nesses horários?”

## 5.2 Perguntas Fechadas

As perguntas fechadas se caracterizam por limitar o campo de visão da pessoa e a direcionam a uma resposta específica e pontual (BENJAMIM, 1994). **Exemplos:**

- “Você tem possibilidade de arcar com esse valor?”
- “Ela diz que nos dias de semana não se sente bem em deixar as filhas mais novas sozinhas porque trabalha. E você?”

Contudo, segundo o mesmo autor citado anteriormente, há outra face nas perguntas fechadas que merece destaque. É o tipo de pergunta que já inclui a resposta e que reflete uma provável resposta, caso esta se endereçasse ao mediador. Esse tipo de pergunta pode fazer com que os atendidos se sintam interrogados e provavelmente pressionados, pois podem ter aproximação com a estrutura de valores de quem as pergunta acerca do assunto debatido naquele momento. Nesse sentido, podem prejudicar sobremaneira o caráter imparcial do processo de mediação. **Exemplos:**

- “Você não teria coragem de deixar o benefício para seu filho mais novo, não é mesmo?”
- “Ela estava nervosa quando reagiu daquela forma e você não fará o mesmo, não é?”

## 5.3 Perguntas Diretas e Indiretas

As perguntas diretas trazem um componente de precisão à resposta dada e vão diretamente a um ponto, como nos exemplos dos tipos de perguntas anteriores. Já as indiretas podem sequer parecer perguntas, pois se assemelham às afirmações, mas que buscam resposta das pessoas (BENJAMIN, 1994). Abaixo, os **exemplos** de perguntas diretas e indiretas, respectivamente:

- “Está difícil a convivência nesta relação porque se sente sozinho?”
- “Não ficou clara a forma como chegou a essa decisão.”

## 5.4 Perguntas Sistêmicas

Segundo Braga Neto e Sampaio (2007), as perguntas sistêmicas trazem a perspectiva de terceiros para a pessoa perguntada, envolvendo a compreensão das relações de interdependência em um sistema de relações. Littlejohn & Domenici (apud SCHINITMAN & LITTLEJOHN, 1999), ao enfatizarem o contexto do desenvolvimento da teoria geral

dos sistemas, trazem que, ao fazer essas perguntas, pode-se interagir com as pessoas de modo que elas ampliem a visão sobre diferentes pontos de vista de um sistema amplo de interações. Desenvolve-se ali uma forma múltipla de exame por parte da pessoa perguntada sobre a própria relação na visão de terceiros, também considerando passado, presente e futuro. Segundo esses autores, as perguntas podem se concentrar nas **diferenças** de opiniões, pensamentos, formas de agir e de sentir; nas **comparações**, nas **ênfases em eventos** e na **especulação do resultado** de algumas interações.

As perguntas sistêmicas auxiliam o mediador a interagir com os atendidos de modo que possibilite o entendimento mútuo e o estabelecimento de relação produtiva, na medida em que também fornece apoio para a criação de opções e a tomada de decisões.

**Exemplos:**

- “O que acontecerá aos demais filhos se seu irmão vender a casa de seus pais a esse preço que a imobiliária estipulou?” (especulação de resultado)
- “Você diz que seu avô não deixaria nada para ela, mas o que a sua avó pensou antes de deixar o dinheiro?” (diferenças)
- “Como você acha que ela tem se sentido agora com a saída dele da casa?” (ênfases em eventos)
- “Sua filha está interessada em deixar a relação com a amiga assim como você diz estar interessada?” (comparação)

## 5.5 Perguntas de Responsabilização

As perguntas de responsabilização auxiliam para minimizar ou suprimir a tendência de vitimização, ou mesmo da culpabilização, observadas comumente entre as pessoas em situação de conflito, facilitando que se apropriem do problema vivido e transformem a estrutura vítima-culpado – lógica “ganha e perde” fundamentalmente alinhada com a competitividade – em cooperação. As interações cooperativas baseiam-se na responsabilização e na compreensão mútua do papel a ser desempenhado a fim de se alcançar a satisfação de todos.

Como se sugere, esse tipo de pergunta tende a evocar nos atendidos o senso de responsabilidade sobre os rumos e relações estabelecidas, considerando passado, presente e futuro. Ela auxilia os atendidos a perceberem seu protagonismo frente ao próprio existir e também o reconhecimento da coparticipação em conflitos. Também facilita a tomada da consciência de que são sujeitos das próprias escolhas e decisões, logo, também das conseqüências advindas destas nos processos relacionais (e históricos) dos/ entre os participantes do processo de mediação. **Exemplos:**

- “O que você tem feito para que ele passe a dividir as despesas de casa?”
- “Como você contribuiu para que a situação com a enteada tenha ficado como está?”

## 5.6 Perguntas Informativas

Essa é uma forma de questionamento que possibilita a coleta de informações, fatos e/ou opiniões essenciais para a compreensão do problema. Considera-se que, com esse tipo de pergunta, é possível obter dados importantes sobre a história dos atendidos que trazem o problema. Como um meio de coletar informações, Littlejohn & Domenici (apud SCHINITMAN & LITTLEJOHN, 1999) apresentam uma proposta interessante de intervenção que se classifica como indagação apreciativa, sendo uma abordagem que envolve algumas técnicas de entrevista, que busca esclarecer questões ocultas encontradas dentro de um sistema de relações, a fim de que ocorra mudança e crescimento.

Essa forma de questionamento contempla alguns princípios, dentre eles percebemos dois que se enquadram na perspectiva da pergunta informativa e vale ressaltar: um dos princípios é a “atitude de curiosidade”, que implica a postura do mediador curioso em saber como funciona a relação dos atendidos, em que realidade eles vivem, identificando os mecanismos sobre os quais se movimentam e o que poderia surgir para melhorá-los. O outro princípio denomina-se “ir além do problema”, que significa passar grande parte do tempo da mediação na descrição da situação com intuito de ajudar os envolvidos na questão a raciocinarem sobre seu problema na perspectiva de futuro e não focar mais tanto naquilo que já se passou. **Exemplos:**

- “O senhor está contando que a sua conta de luz veio muito alta este mês. O que ocorreu para que isso acontecesse?”
- “Conte mais sobre o momento em que a senhora discutiu com o seu companheiro.”

## 5.7 Perguntas Reformulativas

Descreve-se como a ação do mediador em ajudar os atendidos a formularem uma nova maneira de dizer algumas questões que já estão acostumados a relatarem, ou seja, seria dizer a mesma coisa em outras palavras. Isso propicia que formas agressivas ou violentas de tratamento com o outro sejam modificadas.

Observa-se que Shailor (apud SCHINITMAN & LITTLEJOHN, 1999) traz uma contribuição ressaltando uma técnica nomeada como redefinição, a qual se pode comparar à técnica reformulativa, na medida em que o mediador ajudaria o atendido que tem seu posicionamento definido restritamente a ampliar seus interesses. O autor relata que a redefinição pode ser obtida através de perguntas que propiciem a reflexão de novas maneiras de agir ou por meio de traduções que abram caminho para outras formas de solução dos conflitos. Ele elenca algumas formas de redefinir, são elas:

**a) ataques em declarações de necessidade:** as pessoas acostumadas a atacarem os outros constantemente pelo fato de não atenderem exatamente às suas expectativas geram outros conflitos. O mediador, nesse caso, pode não permitir que o ataque seja feito e incentivar que seja explicitada a necessidade que a pessoa tem e que não foi atendida, a qual motivou os ataques. **Exemplos:**

- **Situação:** A filha diz ao pai que este é 'ignorante' e que não tem conversa quando o assunto é sair nas noites de sábado.
- **Mediador:** "Fico imaginando que tenha algo a dizer. Pode dizer como se sente quando recebe um convite dos amigos?"
- **Situação:** A mulher que se refere ao marido a todo o tempo como 'o ridículo', por tê-la traído.
- **Mediador:** "Você pode dizer a ele o que a senhora deseja em uma relação entre homem e mulher?"

**b) abstrações em declarações concretas:** a linguagem que os atendidos utilizam para expressar suas insatisfações são, geralmente, abstratas. Assim, o mediador pode ajudar, realizando perguntas que proporcionem à pessoa explicitar-se de forma concreta, ou seja, questionamentos que permitam que a pessoa possa dar exemplos das situações em que ocorrem as insatisfações. **Exemplos:**

- "O Senhor diz agora que não está se sentindo respeitado pelos filhos, não é mesmo? Poderia dar um exemplo no qual possamos compreendê-lo melhor?"
- "Você poderia dizer como vê na prática o quão difícil está a situação com a sua enteada?"

**c) orientações negativas em orientações positivas:** a situação conflituosa pode gerar muitos sentimentos de que não haveria nenhuma saída para a questão, ou que nada na relação entre os atendidos está certo, ou mesmo a sensação de que o outro está errado. Tais pontuações soam como negativas, e o mediador podem ajudar a encontrar um aspecto positivo daquela situação, sem desconsiderar o sentimento ruim demonstrado pelos atendidos. **Exemplos:**

- "Eu compreendo como você deve estar se sentindo magoada com os momentos em que sua filha aponta seus erros no cuidado do neto, mas consegue se lembrar de alguma vez em que ela tenha chegado em casa e o comentário dela tenha lhe deixado satisfeita?"
- "Entendo seu sentimento de decepção com seu tio pelo fato dele não te ajudar na reforma da casa de seus avós, mas você consegue identificar algum momento em que ele pudesse ter demonstrado algum interesse ou preocupação?"

**d) perspectiva individual em perspectiva social:** quando os atendidos mantêm-se muito presos em seu conflito, costumam tomar um posicionamento egocêntrico, pois ficam consumidos pela raiva e dor que os afligem, e acabam se orientando somente

por suas necessidades, direitos ou sentimentos. O mediador pode ajudar no desvio das queixas e reclamações, das vitimizações e culpabilizações, que focam a perspectiva individual para uma orientação social, ampliando a forma de olhar para o problema. Assim, busca-se identificar outros efeitos ou consequências advindos do determinado conflito. Porém, torna-se necessário intervir de modo a não deixar subjacente a desvalorização da compreensão dos atendidos, usando também palavras e tons que demonstrem apreço pelos atendidos e suas versões. **Exemplos:**

- “Ouvindo o que discutem agora sobre a guarda das crianças, fico imaginando como isso pode afetá-las. Já pensaram sobre a forma delas enxergarem o que está acontecendo?”
- “Na opinião de vocês, como os outros vizinhos enxergam o problema do som alto na parte da noite?”

**e) declarações de posicionamento em declarações de interesse:** quando os atendidos explicitam discursos demasiadamente fechados, é possível que o mediador intervenha de forma mais direta, ajudando-os a ampliarem a percepção dos interesses por detrás dessas posições, na medida em que facilita uma investigação mais profunda dos motivos que os levam a assumir um determinado posicionamento. Esse tipo de intervenção do mediador também pode ensejar a criação de um espaço de negociação criativa, ao passo que pode dar prosseguimento ao diálogo, fornecendo questionamentos acerca da satisfação das necessidades mútuas. **Exemplo:**

- **Situação:** Um homem e uma mulher recém separados discutem sobre divisão dos bens do casamento, quando ela se queixa que o ex-companheiro ‘só pensa nele’, pois não quer saber onde ela vai morar depois da separação, dizendo – “Assim, não dá! Toda vez que toco na questão da casa ele fala que não vai abrir mão de nada”.
- **Mediador:** “O que lhes interessa ao pensar em morar naquela casa?”
- **Atendida:** “Não tenho lugar para ir, pois meus pais não me aceitam de volta na casa deles depois que me casei”.
- **Atendido:** “Não tenho condições de pagar aluguel durante pelo menos seis meses, pois fiquei desempregado”.
- **Mediador:** “O que vocês acham que pode ser feito para satisfazer a necessidade tanto de um quanto de outro? Como poderiam encontrar um local para morar para que, separados, possam ter condições de arcar com as despesas e não ter que voltar para casa dos pais?”.

**f) posicionamento de certeza em posicionamento de possibilidade:** é comum que as posições dos atendidos deem a impressão de que só existe uma forma de solução dos conflitos, oferecendo, em razão disso, pouca margem de negociação e debate sobre

os problemas apresentados na mediação. O mediador pode oferecer auxílio, fazendo perguntas que levantem hipóteses sobre os posicionamentos de certeza, isto é, fazer “provocações” no sentido positivo, no intuito de ventilar um discurso fechado sobre certezas para um discurso acerca de possibilidades. É preciso, no entanto, que se intervenha com muito cuidado, pois essas provocações feitas “em qualquer momento” ou quando os atendidos já tenham chegado a um consenso podem tender a desconstruir algo trabalhado arduamente pelos atendidos, ao invés de auxiliar a superar um impasse. Certas “provocações” também podem irritar os atendidos, ao invés de ajudá-los a refletir sobre determinado assunto. **Exemplo:**

- **Situação:** Dois irmãos divergem de opinião quando, na mediação, discutem questões acerca da venda da casa que o pai falecido deixou como herança. O irmão mais jovem diz: “Essa casa só vai ser útil para toda a família se ela não for vendida, pois muitos poderão morar nela”. O mais velho coloca: “De jeito nenhum! Todos sabem que com o dinheiro da venda cada um poderia custear a compra de um imóvel para si, inclusive a nossa mãe”.
- **Mediador:** “Existem outras possibilidades de uso da casa, vendendo ela ou não?”

## 5.8 Perguntas de Futuro

Esse tipo de pergunta tem o propósito de ajudar o atendido a direcionar seu olhar para o futuro, verificando a possibilidade de realização dos seus interesses e visualizando uma oportunidade de ocorrência desses. As pessoas, quando envolvidas no conflito, têm dificuldade de se desprenderem daquilo que aconteceu, ou seja, dos fatores que ocasionaram o conflito. Presos ao passado, os atendidos ficam com maior tendência a se fixarem em suas posições, oferecendo pouca abertura para verificação dos seus interesses. Assim, quando perguntados sobre a perspectiva de futuro quanto à questão discutida, abrem possibilidades para encontro de soluções.

Shailor (apud SCHINITMAN & LITTLEJOHN, 1999) relata que, quando as pessoas se fixam nos acontecimentos passados, ficam propícias a acreditarem que a situação sempre continuará daquela forma que foi apresentada. Esse mesmo autor salienta que nesses casos o mediador deve estar alerta a essas ocorrências, mas não pode se colocar no lugar de quem analisará a situação, ou mesmo que dará pareceres com sua observação acerca de um ciclo negativo relacionado à fixação ao passado. Essa postura pode confundir o papel do mediador, pois propicia uma violação da neutralidade e até pode provocar certa resistência do atendido ao recebê-la, parecendo uma intrusão ao seu caso. O mediador, entretanto, pode ajudar o atendido a redirecionar a atenção para os possíveis acontecimentos, questionando sobre a perspectiva que o mesmo tem do futuro. **Exemplos:**

- **Atendida:** “Ele sempre diz que ficará com as crianças em todos os fins de semana do mês, mas isso nunca acontece, ele sempre inventa a mesma desculpa e nunca fará diferente”.
- **Mediador:** “Como você gostaria, daqui para frente, que fosse a relação de vocês para tratar da questão dos filhos?”.

- **Atendido:** “Todas as vezes que joga água na nossa calçada para limpar ela não fica satisfeita, sempre reclama que estou limpando demais”.
- **Mediador:** “O que você imagina que poderia ser feito para ser diferente?”.

## 5.9 Outras técnicas

Apresentados alguns tipos de perguntas, definiremos agora outras técnicas utilizadas pelas equipes do Programa Mediação de Conflitos.

### 5.9.1 Técnica do resumo

Trata-se de uma intervenção muito usada, de que o técnico social do PMC se utiliza para prestar serviços ao público das comunidades em que atua, e que é aplicada também ao longo do processo de mediação – depois que os atendidos finalizam suas exposições sobre o assunto, quando eles trazem as informações do caso ou no momento em que sugerem alguma solução para o problema. Escutamos as colocações dos atendidos e realizamos um resumo daquilo que foi apresentado.

Essa técnica possibilita às pessoas clareza do problema trazido e permite que se sintam escutadas pelos mediadores. Além disso, também serve como oportunidade para as pessoas ouvirem o que realmente estão dizendo e organizarem seus pensamentos. O resumo orienta até o próprio trabalho do mediador, na medida em que serve para testar o entendimento dele sobre aquilo que foi dito pela pessoa e possibilita dar uma ordem à discussão.

É importante ressaltar que, para o bom funcionamento dessa técnica, é necessária a certificação com os atendidos de que o resumo está de acordo com o posicionamento deles, pois, se isso for realizado, é possível oferecer a oportunidade às pessoas de fazerem a correção. Outro ponto de relevância é quanto ao término do resumo: este deve ser finalizado com uma pergunta, a fim de impulsionar a discussão adiante (GT-RAD, 2001). De acordo com Braga Neto e Sampaio (2007), o resumo tem a função de co-construir um aprendizado. Isso ajuda no cumprimento de um dos papéis da mediação, quando pressupomos uma horizontalidade de saberes – enquanto construímos uma solução em conjunto, não há ali aquele que saiba mais ou menos, que tenha maior ou menor poder, todos falam de igual para igual e descobrem juntos novas alternativas de resolução dos conflitos. **Exemplo:**

- “Vou tentar fazer um resumo do que escutei vocês falando: vocês estavam cada um no seu carro transitando normalmente na rodovia, quando, por algum motivo, os carros pararam. No entanto, um de vocês não ficou atento à parada e se chocou na traseira do automóvel. Correto?”

### 5.9.2 Pausa Técnica

É uma estratégia usada pelos mediadores para realizar avaliações. A pausa pode ser aplicada ao longo do processo de mediação a qualquer momento em que o mediador

achar ser necessário. Assim, são feitos os intervalos, nos quais os mediadores usam um certo tempo para discutirem pontos relevantes com relação à condução do caso ou do próprio procedimento. Não há um tempo determinado para que esses intervalos ocorram. Essa definição será realizada entre os mediadores, de acordo com a necessidade e a complexidade do ponto a ser discutido.

Deve-se sempre lembrar que, nesse momento da pausa, qualquer um dos mediadores tem que evitar o contato pessoal com qualquer das pessoas sem que a outra esteja presente, pois há o princípio do sigilo no processo de mediação e, para que não seja levantada nenhuma dúvida sobre o seu cumprimento, é importante não haver esse contato. Assim, para melhor organização, os mediadores podem sugerir que as pessoas permaneçam na sala, enquanto discutem em outro ambiente, ou podem sugerir que o contrário ocorra. A utilização da pausa possibilita uma compreensão melhor da relação entre as pessoas, na medida em que os mediadores podem discutir e obter maior percepção das posições e motivações existentes no conflito tratado (BRAGA NETO e SAMPAIO, 2007). É uma oportunidade dos mediadores compartilharem o que estão sentindo do processo naquele momento da pausa, e, com isso, podem afinar melhor a condução da facilitação do diálogo entre os atendidos.

**Exemplo** de situação em que podem ser utilizadas as pausas técnicas:

- Dois amigos estão participando da mediação, pois desejam acordar sobre o lucro de um negócio que vinham executando juntos, no qual cada um estava mantendo seu posicionamento forte e diferenciado sobre o valor que receberiam. Em um dado momento, os mediadores propõem fazer uma pausa técnica para discutirem como poderiam ajudar os atendidos a desconstruírem as posições, facilitando o esclarecimento sobre os interesses.

### 5.9.3 *Caucus*

O termo *caucus* é utilizado pelas tribos indígenas, encontradas no norte da América, que usam a palavra para se referir aos momentos em que ocorrem encontros individuais (BRAGA NETO e SAMPAIO, 2007). Dessa forma, adere-se ao termo para tratar de um recurso usado no processo de mediação, em que são realizados encontros individuais ou reuniões privadas com os atendidos, que se encontrarão com os mediadores de forma separada.

Para explicitar melhor, esses momentos ocorrem quando há identificação, por parte do mediador, de necessidade de conversa individual com os atendidos em mediação. Essas necessidades se referem ao esclarecimento de percepções ou posições, permissão para exposição de emoções intensas, identificação de novas propostas ou, ainda, revelação de informações confidenciais, que os atendidos não podem ou não querem dizer perante o outro participante do processo.

Segundo Braga Neto e Sampaio (2007), o caucus pode ocorrer no início, no meio ou no fim do processo de mediação. Sendo no início, o caucus pode possibilitar a expressão de emoções, a identificação de questões ou o planejamento de procedimentos. No meio da mediação, permite a identificação de interesses, a geração de alternativas ou a prevenção de um acordo baseado nas posições que venha a ocorrer de forma prematura. Já

no fim do processo, o caucus pode servir para acabar com os impasses, desenvolver ou avaliar propostas, bem como fazer uma fórmula de um possível acordo.

É importante ressaltar que o caucus parte de uma proposta do mediador, mas será realizado somente com o consentimento dos atendidos, havendo autorização de ambos. Outro fator fundamental é esclarecer que há total confidencialidade do mediador. Isso ajuda na resistência do atendido quanto ao conteúdo que tem a expor, pois ele pode desconfiar ou ter medo de uma cumplicidade entre o mediador e o outro atendido. Segue **exemplo** de situação de ocorrência do caucus:

- Dois vizinhos se encontram em mediação, pelo conflito que se descreve como reclamação do vizinho A, que briga porque o filho do vizinho B joga bola toda semana na sua janela, que chega a quebrar. Na busca por estabelecimento do diálogo, em todos os momentos em que o vizinho A se refere à criança, usa a seguinte fala “mas só podia ser mesmo” e não explica por que diz isso. Dessa forma, identifica-se a importância de realização do caucus por compreender-se que alguma informação não estava sendo dita e implicava dificuldade de evolução da mediação. No encontro individual, o vizinho A revela uma informação confidencial, que se tratava de seu conhecimento de que a criança não era filho legítimo do vizinho B, mas este último nunca soube a verdade.

#### 5.9.4 A Escuta Ativa

A escuta é uma técnica imprescindível ao ofício do mediador. Além de ela ser regra básica à condução de todo o processo de mediação, elemento indispensável ao trabalho que se deseja que os atendidos desempenhem uns com os outros, também se constitui como uma das ferramentas básicas, assim como os resumos e as perguntas apresentadas anteriormente, de que o técnico social do PMC se utiliza para prestar os serviços ao público das comunidades em que atua. Assim, torna-se evidente a necessidade de despretensiosamente ampliar-se a reflexão para o seu significado, tendo em vista a sua elevada importância e desafios que apresenta.

Escutar é compreender o que se mostra e vai além de simplesmente “prestar atenção” no que está sendo dito, ou seja, é um ato de buscar compreender **com** a outra pessoa. Para que isso ocorra, deve-se deixar de lado todos os valores, formas de pensar e agir próprios, bem como lançar-se em direção ao que é visto, sentido e pensado por quem descreve uma realidade de conflito e experiência. O termo *Époké* significa para os filósofos antigos a “suspensão do juízo”, isto é, colocar de lado sentenças e julgamentos de valor no intuito de pôr em evidência os valores da outra pessoa. Não significa não tê-los ou erradicá-los, mas suspendê-los. Benjamin (1994) esclarece que “a questão não é concordar ou discordar com ele, mas compreender o que é ser com ele. Aparentemente é simples, mas, na realidade, muito difícil de realizar” (p. 72).

Esse mesmo autor complementa que a tarefa de escutar com compreensão é exigente, pois cobra não estar preocupado com questões adversas, pois, se assim estiver, não se estará ali presente e, logo, não haverá alguém para escutar. Escutar ativamente é perceber o comportamento verbal, não verbal e para-verbal de quem se expressa, isto é, o discurso,

a comunicação corporal – incluindo os gestos, a expressão facial, a posição corporal, p.ex. – e o tom de voz que acompanha os discursos, respectivamente. Escuta-se as entrelinhas, o que se apresenta como sugestivo e o oculto não só com os ouvidos, “mas também com olhos, coração, mente e vísceras” (BENJAMIN, 1994). A escuta é chamada “ativa”, pois, além de o mediador não ser passivo em seu escutar, facilita a autoexpressão dos/ entre os atendidos (BRANDÃO, 2005).

Quando da escuta ativa, é importante que se demonstre profundo interesse ao que está sendo dito, estimulando a pessoa a continuar falando, utilizando tons de voz que demonstrem ao outro que existe alguém que o escuta. Porém, deve-se atentar cuidadosamente para que a forma corporal ou o tom de voz utilizado para estimular a narrativa do atendido não se confunda com aprovação ou reprovação ao que está sendo dito, pois isso influi significativamente na imparcialidade desejada no processo de mediação. E os efeitos negativos podem não se manifestar claramente, encontrando-se subjacentes ao entendimento das pessoas. Movimentações com a cabeça, os “ahn-hã”, entre outros, podem evidenciar uma mensagem que signifique para as pessoas uma concordância a uma posição defendida, tanto por parte de um quanto para o outro.

Assim, quando se escuta ativamente e se pressupõe trabalhar com conceitos que se visualizam no universo da subjetividade, tais como autonomia, responsabilização, escolha e valores, há a necessidade constante de separar o que é pessoal e o que é do outro que se escuta. Do contrário, pode acarretar riscos e impasses à condução dos casos. A estratégia adotada passa sempre pela discussão em equipe e às vezes pode acionar a supervisão do Programa.

A tarefa de escutar ativamente exige um exercício constante em buscar escutar a si próprio, pois, como se disse, não se trata de não possuir valores, mas temporariamente deixá-los entre parênteses, isto é, abster-se dos juízos oriundos da estrutura pessoal valorativa, o que inclui os preconceitos, sendo desejável ampliar a compreensão das próprias angústias, emoções, sentimentos e limitações decorrentes da história de vida e conflitos, assim como dos próprios preconceitos, valores e crenças.

Tal reflexão tem implicação para a prática do PMC, pois naturalmente as pessoas buscam ajuda trazendo conflitos de diversas naturezas e encontram o técnico social ou estagiário – mediadores – dispostos a buscar compreender, por meio da escuta, as realidades singulares e ao mesmo tempo plurais dos atendidos. Trata-se da apreensão da realidade subjetiva e individual, entendendo-se esta inserida em contextos sociais dinâmicos e distintos, em estruturas sociais, políticas, econômicas, institucionais e culturais mais amplas, em constante transformação por meio de processos históricos complexos. E, nesse sentido, não é desnecessário apontar que, vivendo-se em sociedade e em contextos tão diversos e multifacetados, enquanto profissional habilitado ou em formação, o sujeito possui identidade – perpassando esta os paradigmas sociais. Decorre disso que os valores, as regras, as normas e as construções sociais são também sujeitas a alinhar-se com as formas de ser, agir e pensar adotadas pessoalmente. Enquanto sujeitos sociais e históricos, somos produto e produtores de sociedade.

Nesse sentido, ao proceder à mediação e ao trabalho da escuta ativa, é válido observar novamente o que assevera Vezzulla (2001), quando elenca elementos importantes ao olhar e à prática do mediador:

É fundamental que o mediador possa ter uma visão clara da realidade dos seus mediados, na qual o ambiente em que vivem é de grande importância. O meio facilita ou perturba determinados caminhos de solução. Ao mesmo tempo, sem clarificar a realidade sócio-econômica dos seus mediados, não poderá ter uma compreensão total dos seus conflitos. (p.114)

E ainda que

Mediados e mediadores, ambos estão determinados por preconceitos pessoais, familiares e sociais que os levam a simpatizar com uma pessoa mais do que com outra, a acreditar mais numa pessoa do que noutra. O mediador deve estar atento aos mecanismos defensivos dos participantes, mas também aos próprios. Enquanto escuta, deve também questionar-se sobre o que está a sentir e a pensar para dominar estes pensamentos e não conduzir as partes a caminhos e soluções que são os do mediador e não os dos mediados. (p.47)

Decorrem dessas ideias aspectos relevantes ao trabalho dentro do Programa. É importante ao técnico social e mediador atentar-se à sua origem social, isto é, como já se disse anteriormente, considerar sua história, suas crenças, valores e (pré) conceitos, e, em paralelo, entender a correlação destas com as diversidades sociais<sup>23</sup> existentes, que podem ser étnico-raciais, religiosas, de gênero, socioeconômicas, dentre outras, a fim de visualizar com clareza os limites da sua intervenção e também não permitir que seus valores, assim como seus modos de ser, agir e pensar influenciem negativamente os atendidos e o trabalho que se pretende realizar nas comunidades. Nos casos atendidos no PMC, busca-se encontrar coletivamente estratégias eficazes que possam ser tomadas visando à condução produtiva dos casos atendidos. Segue **exemplo** de situação abordando a escuta ativa:

- **Situação:** Os atendidos têm uma crença diferente daquela que corresponde à do mediador. Tal crença incita que, em uma reunião, seja feita uma oração. O mediador, compreendendo a importância daquele ritual para os atendidos, mesmo sendo um procedimento contrário aos seus princípios, participa do momento, o que possibilita maior entendimento das questões trazidas pelos sujeitos no processo de mediação.

### 5.9.5 Co-mediação

Entende-se a co-mediação como a condução do processo de mediação considerando a participação de mais de um mediador. Segundo Braga Neto e Sampaio (2007), de modo geral, a co-mediação se divide em duas classificações básicas, uma co-mediação que enfoca as características de composição<sup>24</sup> dos mediadores e a outra na forma de atuação<sup>25</sup> dos mediadores.

<sup>23</sup> A prática do programa nos espaços de formação continuada põe em patamares de evidência e importância as temáticas relacionadas aos direitos humanos e fundamentais em suas raízes sócio-históricas.

<sup>24</sup> Diferenciadas segundo as formas de composição dos mediadores, existem ainda as modalidades de mediação por *gênero* e *afinidade*.

<sup>25</sup> Conforme os modos de atuação dos mediadores, existem ainda as formas de *complementaridade* e *simples*.

A composição dos mediadores por **multidisciplinaridade** diferencia-os conforme sua área específica de formação acadêmica. Assim, uma dupla poderá ser formada por profissionais provenientes das ciências humanas, sociais, sociais aplicadas, exatas etc. Embora haja uma parceria muito comum entre Psicólogos e profissionais do Direito, privilegiam-se, na multidisciplinaridade, as contribuições oriundas das mais diversas áreas de saber, sustentando, assim, o campo interdisciplinar com relevantes trocas de saberes e olhares sobre a complexidade que estrutura os casos atendidos no contexto da política pública de prevenção social à criminalidade.

A atuação dos mediadores por **revezamento** prevê que eles se alternem na condução dos encontros de mediação, ou seja, que revezem a linha de frente das intervenções junto aos atendidos. Essa forma de atuação dos mediadores pressupõe que a condução adotada no encontro seja sempre pactuada previamente entre a dupla de referência do caso, visando que ambos não interfiram na linha anteriormente proposta e, assim, não acarrete prejuízos ao desenvolvimento do processo. Também entra em conformidade com o desejo de que a co-mediação evite disputas e enfrentamentos entre mediadores, em uma dinâmica produtiva em que estratégias, técnicas, pactos e regras sejam definidos previamente entre a dupla de referência do caso. Para isso, é necessário haver alinhamento nas reuniões de equipe, assim como nas pausas técnicas, para que um mediador não atravessasse uma linha de condução do outro nos encontros.

Acredita-se que tal organização descrita implica uma dinâmica harmoniosa entre os mediadores que fornece subsídios ao imaginário dos atendidos, os quais veem nos mediadores sintonizados uma referência para a construção de uma relação similarmente eficaz para a resolução pacífica dos conflitos vivenciados.

## 5.10 Considerações

De acordo com a apresentação, verifica-se que o uso das técnicas expostas é fundamental no trabalho do Programa Mediação de Conflitos. Entende-se que, para o alcance do objetivo do processo de mediação, um dos serviços prestados, o qual se faz pelo esclarecimento mútuo de interesses visando à busca de alternativas criativas e pacíficas para encontro da melhor solução para o conflito, o mediador necessita da apreensão de recursos que possam facilitar o diálogo efetivo entre os atendidos. Diante de um conflito apresentado por aqueles que escolhem a mediação, busca-se o entendimento da questão numa forma ampla, na medida em que ocorra também compreensão mútua dos sujeitos sobre o problema, evidenciando não só a desconstrução das posições apresentadas, mas, principalmente, a desocultação dos interesses por detrás das mesmas. Facilita-se, por meio das técnicas, que essa explanação seja atingida e que a ocorrência do diálogo possibilite interações cooperativas e soluções baseadas na satisfação de interesses mútuos.

Afirma-se necessário o uso das técnicas apresentadas para ocorrência do processo de mediação, no entanto, em vista da importância da intervenção utilizando as perguntas, a escuta ativa e os resumos, estas se mostram adequadas à prática do PMC como um todo, e não estão somente circunscritas à condução de casos do eixo atendimento individual. Reitera-se o uso destas últimas, estendendo-se o mesmo aos diversos tipos de serviços

prestados, sendo também eficazes quando trabalhadas em atividades do Programa que pressuponham contato com grupos.

A utilização das técnicas no trabalho possibilita a intervenção junto aos sujeitos e os convida à reflexão, mudanças de posicionamento e encontro de novas soluções para os impasses. No entanto, é preciso que se sinta segurança em aplicá-las, avaliando-se se é conveniente a sua utilização, sobretudo a partir do *retorno* percebido nos atendidos durante os encontros, isto é, pelos efeitos que determinada(s) técnica(s) tem(têm) sobre o comportamento e sobre o processo de mediação como um todo.

Nesse sentido, a boa utilização das técnicas estará correlacionada à experiência e ao exercício prático, criatividade e manejo habilidoso dos integrantes do PMC. Assim, torna-se importante a constante busca por correlação entre a teoria e prática, associando-se a isso a autoavaliação crítica da experiência de emprego das técnicas e a discussão em equipe, visando também à discussão prévia das melhores estratégias, pactos e regras a serem empregados pela e entre a dupla de referência dos casos atendidos.

É necessário que o mediador tenha clareza em visualizar os limites da sua intervenção, sendo desejável que compreenda cada vez mais seu sistema de crenças e valores, sobretudo correlacionados à sua origem social, não permitindo que este influencie negativamente os atendidos. Isso no que tange, sobretudo, à imparcialidade do processo de mediação, assim como no trabalho que se pretende realizar nas comunidades, considerando-se o Programa Mediação de Conflitos como um todo.

## 6 O SUPERVISOR NO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A fim de se tecer algumas considerações a respeito do papel do supervisor no PMC, é necessário ressaltar que, tendo em vista o curto tempo de existência do PMC e, mais ainda, desse ator dentro do mesmo, as definições de suas atribuições ainda carecem de muitas discussões. Vale ressaltar que, no primeiro ano de existência do PMC, a supervisão metodológica ficava a cargo do Programa Pólos de Cidadania. Após esse período, em 2006, a supervisão se inseriu na coordenação do PMC pela SEDS. Inicialmente, com dois supervisores, um responsável pela “mediação atendimento” e outro pela “mediação comunitária”. A partir de 2008, a atuação dos supervisores deixa de ser por eixo e passa a ser por núcleos de referência.

O termo supervisão deriva do latim e significa “olhar por cima”. Campos e Garcia (2007) definem supervisão como

a atividade realizada por profissionais especializados que prestam suporte ou apoio gerencial e técnico, objetivando a melhoria do desempenho das atividades de um determinado programa social. Podem integrar ou não o quadro da organização e são portadores de determinadas competências e formação acadêmica para prestar tais funções. Não se refere, neste caso, às funções de controle, inspeção ou fiscalização, conforme outros significados que o termo incorporou ao longo da história da administração pública ou privada. Quando o enfoque formativo é priorizado, a supervisão é realizada por quem detém maior experiência em certas áreas, transmitindo a sua experiência em termos de atitudes, habilidades e conhecimentos para as demandas concretas. (p.97)

Inicialmente, é importante contextualizar o lugar ocupado pelo supervisor no PMC. Ele integra um conjunto de atores que têm por missão executar uma política pública de prevenção social à criminalidade. Consequentemente, seu perfil se compõe de características diferenciadas de outros tipos de supervisores, ao agregar em sua atuação valores próprios dessa política, tais como o foco nas pessoas, no estímulo à participação cidadã, na compreensão sistêmica dos fenômenos, no respeito aos direitos humanos, entre outros. Portanto, além de compreender as especificidades do Programa do qual faz parte, sua ação engloba também uma compreensão ampliada da Política, de forma a contribuir para uma integração entre os diferentes programas que compõem a Superintendência de Prevenção à Criminalidade<sup>26</sup>.

O supervisor atua junto às equipes a fim de dar-lhes suporte, apoio e orientação necessários para que os princípios metodológicos sejam realmente postos em prática para efetivação dos objetivos propostos pelo PMC, sendo essa sua principal função. Dessa forma, ele busca desenvolver sua ação em consonância com a própria metodologia que busca aprimorar. Ou seja, na sua interação com técnicos e estagiários, os quais supervisiona, busca construir um contexto colaborativo, em que todos se implicam em prol da construção de soluções. O supervisor não detém o saber e o impõe, mas busca criar condições favoráveis para que as equipes analisem seu fazer de forma crítica e reflexiva, aprimorando o trabalho de maneira participativa e democrática.

Atualmente, o Programa conta com quatro supervisores metodológicos, cada qual responsável por acompanhar seis equipes, de Núcleos da região metropolitana e do interior de Minas Gerais. Tais supervisores têm formação nas áreas do Direito e Psicologia, sendo que todos já foram técnicos sociais do referido Programa.

Dentre as atividades desempenhadas pelos supervisores, podemos listar: 1) supervisão de metodologia aplicada a atendimentos individuais e coletivos, e das atividades de rede; 2) orientações quando da chegada da demanda de projetos temáticos e do desenvolvimento do mesmo; 3) orientações para encaminhamentos de atendimentos aos parceiros (atendimento psicológico e jurídico); 4) visitas aos Núcleos; 5) orientações para coletivizações de demandas; 6) discussão de casos emblemáticos com as equipes; 7) apoio em contextos de crise para as equipes, ocasionados por situações internas ou externas ao núcleo; 8) encaminhamentos internos na Secretaria de Estado de Defesa Social e Instituto ELO<sup>27</sup> (articulação com a supervisão de outros programas institucionais); 9) representação do Programa ocasionalmente em reuniões institucionais; 10) participação na construção de convênios e contratos para desenvolvimento das parcerias institucionais; 11) realização de reuniões com os gestores dos Núcleos; 12) planejamento, execu-

<sup>26</sup> Núcleos de Prevenção à Criminalidade são equipamentos de base local compostos pelos Programas Mediação de Conflitos e Fica Vivo!. Há também os Núcleos de Prevenção à Criminalidade de base municipal, nos quais atuam os Programas CEAPA e PrEsp.

<sup>27</sup> Instituto Elo, associação privada sem fins lucrativos qualificada pelo Governo de Minas Gerais, em 2005, e pelo Governo Federal, em 2006, como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, que, tendo esse título como marco, celebrou um Termo de Parceria com a Secretaria de Estado de Defesa Social para implantação, desenvolvimento e consolidação dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade dessa secretaria.

ção, organização dos encontros metodológicos<sup>28</sup>; 13) apoio nos conflitos intraequipes e orientações para questões práticas e gerenciais como divisão de tarefas, organização da agenda, integração dentro da equipe e com os demais Programas da SPEC; 14) recepção de demandas e encaminhamentos sobre questões da equipe técnica com o Instituto Elo; 15) participação nos processos seletivos de técnicos e estagiários; e 16) observação dos atendimentos realizados pelas equipes.

Cada supervisor realiza visitas mensais às equipes, nos Núcleos em que elas estejam instaladas. As reuniões geralmente contam com a presença de toda a equipe e, em ocasiões específicas, com técnicos e com estagiários em momentos separados. Os supervisores do Programa Fica Vivo! e os gestores dos Núcleos participam desses encontros quando isso se faz necessário.

A pauta é construída conjuntamente entre equipe e supervisor, e a discussão é registrada por este último, sendo repassada à coordenação do Programa. A supervisão também ocorre em outros espaços, quando a equipe ou o supervisor avaliam que isso se faz necessário. Nos casos dos Núcleos do interior, a supervisão precisa ser feita à distância, já que são visitados cerca de quatro vezes ao ano, sendo necessário que o contato se dê principalmente por telefone e internet. Além desses momentos de supervisão, ainda existem outras oportunidades de contato, tais como capacitações trimestrais, seminários, encontros anuais, entre outros.

Espera-se que a atuação do supervisor aconteça em sintonia com outros atores da Política de Prevenção à Criminalidade, tais como os gestores dos Núcleos e supervisores dos outros Programas da SPEC. Além disso, os supervisores do Programa se reúnem sistematicamente entre si e com a coordenação, a fim de alinhar diretrizes, planejar ações, entre outros.

Os desafios colocados ao supervisor são diversos: a heterogeneidade do perfil das equipes, dos contextos nos quais os Núcleos estão instalados, as diversas demandas acolhidas pelo PMC, os inúmeros trabalhadores que se interrelacionam para a execução da Política, a gama de compromissos que precisa conciliar.

O supervisor toma para si uma tarefa estratégica e desafiadora. Ao se configurar como esse facilitador entre a equipe que executa o trabalho e a coordenação e outros atores da Política de Prevenção à Criminalidade, ele facilita processos, melhora a comunicação, estimula o trabalho em equipe, cuida do alinhamento da Política sem perder de vista o cuidado com a humanização das relações.

## 7 O TÉCNICO SOCIAL NO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

No dicionário de língua portuguesa, denomina-se técnico, “o indivíduo perito numa ciência, arte ou ofício” (ROCHA, 1996, p.598).

Outra referência interessante de se apontar é a encontrada em um dicionário de sociologia, que diz serem técnicos o

<sup>28</sup> Anteriormente nomeados como capacitações semanais.

estrato ou classe de trabalhadores dependentes que concebem, projetam, inovam meios de produção e bens de consumo, juntamente com suas técnicas operacionais, e supervisionam ou dirigem sua realização, gestão e manutenção quando se trata de maquinaria complexa, dentro dos limites estabelecidos pelas direções empresariais, ou por outros centros de governo. (GALINO, 2005, p.616)

Fazendo uma retomada histórica do conceito, o dicionário, em sua definição, termina por afirmar que o papel histórico dos técnicos vem sendo transformado ao longo do tempo de trabalho dos mesmos numa mescla de complementariedade entre depositários de um saber técnico e instrutores, consultores e educadores científicos de grupos de trabalhadores.

Tendo por base o termo “social”, a definição encontrada em outro dicionário de sociologia foi a de que “o termo social pode ser aplicado a tudo que se relaciona com sistemas sociais, suas características e a participação das pessoas neles (...)” (JOHNSON, 1997, p.211). O social não é simplesmente algo que envolva ou afete muitas pessoas, mas arranjos econômicos e políticos que se fazem em cima de determinadas condições humanas.

Somente com essa denominação já se consegue identificar a complexidade e singularidade de ser um técnico social. No PMC, não há como lidar e exercer uma só ciência ou ofício, realmente, há uma mescla de papéis. O trabalho dos técnicos sociais é muito mais dinâmico haja vista os objetivos e metodologia do Programa. Tendo em vista a variedade de demandas que chegam ao NPC, os técnicos, antes de tudo, têm que ser abertos, criativos e receptivos a situações inusitadas e que, muitas vezes, fogem ao seu controle sobre elas responder. Lida-se, diariamente, com o fenômeno da vida humana e seus infintos desdobramentos; vidas flageladas e esquecidas.

Para atender a integralidade a que se propõe o trabalho, permeado pelo acesso à justiça, acesso a direitos fundamentais, promoção da cidadania e fomento ao capital social, não basta uma só função. Há que se ser múltiplo.

Pelo contexto no qual o Programa Mediação de Conflitos atua, não basta ser mediador, advogado ou psicólogo, há que se ser técnico social, entendendo-se que esse termo abrange por vezes aquelas funções, como outras, de relatores, pesquisadores, coordenadores de projetos etc.

## 7.1 Desenvolvimento do conceito de “técnico social” dentro do PMC

Embora a denominação “técnico social” seja dificilmente encontrada na literatura<sup>29</sup>, não é raro qualificar como técnicos as pessoas que trabalham nas políticas públicas so-

<sup>29</sup> Há poucos registros encontrados do termo. Em Minas Gerais, ele foi utilizado, também, em um edital do Instituto Mineiro de Saúde Mental e Social- ALBAM; em outros Estados da Federação, em pesquisa realizada, somente se encontrou o termo em editais de concursos públicos da Paraíba e de processo seletivo público no Rio Grande do Sul. No Sindicato específico dos Empregados das Instituições Beneficentes, Religiosas e Filantrópicas no Estado de Minas Gerais – SINTIBREF, em Belo Horizonte, que abrange as categorias de profissionais que trabalham no terceiro setor, não há essa denominação registrada para outra organização. Também, no site do Ministério do Trabalho, essa não é uma ocupação registrada no catálogo da Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.

ciais. Exemplo disso, em Belo Horizonte, é o da Política de Assistência Social, que denomina toda sua equipe como técnicos, seja ela composta por profissionais da psicologia ou serviço social.

Tendo em vista essa nova situação profissional, em que as pessoas são admitidas para diversas funções e cargos, independentemente de sua formação profissional, mas acreditando-se que seu olhar profissional pode ser de extrema significância e riqueza diante da perspectiva multidisciplinar exigida em determinados trabalhos, o Programa Mediação de Conflitos admite e contrata seus profissionais.

“A fragmentação pós-moderna não é disciplinar e sim temática. Os temas são galerias por onde os conhecimentos progridem ao encontro uns dos outros” (SANTOS, 1997, p. 47).

Levando em conta essa importante redivisão do conhecimento, e entendendo-se isso como um fator importante na atual sociedade, o Programa vem admitindo profissionais de diversas áreas do saber. “Os fenômenos que se apresentam para a Mediação de Conflitos mostram-se muito complexos, principalmente diante da tentativa de se buscar formas de intervenção e mudança. Por este motivo, exigem uma necessidade de superação da forma de organização do pensamento isolado (...)” (ENTREMEIOS, 2007, p.103).

Apesar de haver transições pelas quais passou o Programa – em uma época estendeu-se a contratação aos diversos profissionais da área de humanas; em outras, esta foi restrita a profissionais do Direito e da Psicologia –, o PMC, hoje, pauta-se pela rica e potencial interdisciplinariedade dos variados profissionais da área de ciências humanas e sociais.

Desse modo, a formação profissional de cada um dos técnicos sociais dos núcleos é sempre distinta, podendo contar com profissionais da psicologia, direito, pedagogia, história, relações públicas, serviço social etc.

## 7.2 Características/Perfil dos técnicos sociais

Já no processo seletivo, os profissionais aptos a se candidatarem a técnicos sociais devem possuir, para fins de contratação, perfil para desenvolvimento de ações relativas à prevenção à criminalidade, experiência acadêmica e profissional, bem como capacidade de articulação<sup>30</sup>. No Programa, tais características contribuem para atuação em rede, mobilização comunitária, trabalho em equipe, entre outros.

Por meio de seleção de currículo, realização de prova, participação em dinâmica de grupos<sup>31</sup>, bem como em entrevista, são escolhidos os aptos ao cargo.

Contratado pelo Instituto Elo, segundo cartilha produzida por essa instituição, o técnico deve ter “formação superior nas áreas de Ciências Humanas e Sociais, em especial, Direito, Psicologia, Serviço Social, Sociologia e Pedagogia”, de acordo com a demanda do Programa em questão. Além disso, deve possuir ou desenvolver uma capacidade de se ver enquanto um ator político e, portanto, pautar-se, pelos princípios pelos quais se rege a política. Deve agir com legalidade, transparência, impessoalidade, moralidade e eficácia.

<sup>30</sup> Segundo cartilha produzida pelo Instituto Elo.

<sup>31</sup> Exceto núcleos do interior, por questões de logística.

### 7.3 Funções

No que tange às funções exercidas pelos técnicos, há que se ter claro que são quatro os eixos do Programa Mediação de Conflitos, e essa diferenciação entre eles, ainda que os mesmos se interconectem, exige funções diferenciadas. São eles: Eixos Atendimento Individual, Atendimento Coletivo<sup>32</sup>, Projetos Temáticos e Coletivizações de Demanda, e Projetos Institucionais, em cada Núcleo de Prevenção à Criminalidade (NPC).

Um ponto importante a ser ressaltado e complementar à informação acima é a composição das equipes do Programa Mediação de Conflitos, que abarca, metodologicamente, três técnicos e quatro estagiários.

Inicialmente, tendo em vista a equipe técnica descrita acima, havia referências técnicas para os eixos atendimento e comunitária<sup>33</sup>. Atualmente, as referências não mais se fazem por eixo, mas por ações executadas pela equipe. Dessa forma, privilegia-se uma ampla formação dos estagiários e um olhar menos fragmentado sobre a comunidade. Essa mudança foi necessária, também, entendendo o quão complexo é o objeto de intervenção do Programa.

Em todos os eixos do Programa, demanda-se a presença de um profissional que, além de mediador, seja qualificado em elaboração, gestão e coordenação de projetos, bem como consiga planejar e produzir eventos.

Além disso, há a necessidade de se monitorar e avaliar os projetos executados enquanto parceria do Programa com diversas ONGs. Daí a importância da constante formação a que são submetidos os técnicos.

Função que permeia todo o programa, cabe discorrer um pouco sobre o mediador. Segundo definição de Vezulla (2005), este é um terceiro neutro. Terceiro essencial à configuração da mediação de conflitos, mas que, em hora alguma, deve tomar parte de um lado ou outro – imparcialidade – ou mesmo construir soluções jurídicas ou orientar. O mediador deve despir-se de suas identificações profissionais; deve ser pessoa competente na arte política de superar a lógica da competição e de inspirar a descoberta de alternativas entre o certo e o errado, entre o justo e o injusto, entre esta e aquela solução pré-definida. Deve fazer um convite à cidadania.

Algumas das características exigidas do mediador, senão várias delas, coincidem com as habilidades exigidas aos advogados ou psicólogos, mas é importante lembrar que são distintos papéis a serem exercidos. Em determinados momentos, o profissional do direito exerce atribuições que são próprias da advocacia, como orientações jurídicas, bem como o profissional da psicologia utiliza-se de saberes que fazem parte de sua formação. Nessas horas, revestem-se de suas formações acadêmicas sem se restringir a elas, como já foi dito. Apesar disso, toda a sua prática, muitas vezes, encontra-se revestida com um perfil mediador.

<sup>32</sup> Parte do eixo denominado no livro anterior enquanto eixo mediação comunitária.

<sup>33</sup> Atualmente, esses eixos encontram-se redivididos e renomeados.

#### 7.4 Atribuições

Para terminar este breve estudo sobre a questão identitária dos técnicos sociais, interessante se torna colocar suas atribuições.

Quando da implantação de novos núcleos, como a comunidade ainda não conhece as atividades do Programa, as ações executadas são as seguintes: informação e comunicação ao público e à comunidade em geral sobre os Programas de Prevenção à Criminalidade; mapeamento, articulação e fomento da rede local; visitas à rede local e estabelecimento de contatos.

Além das atribuições específicas a cada eixo, como será descrito abaixo, há algumas atribuições que são anteriores a essa classificação, bem como fazem parte dos eixos Projetos Temáticos/Coletivização de Demandas e Projetos Institucionais. São elas: conhecimento e aplicação da metodologia; organização das ações locais; contribuição para o cumprimento do programa de trabalho da parceria do Instituto ELO com o Estado; contatos com a rede de acordo com a demanda específica; supervisão de estagiários da área de sua formação; participação de encontros metodológicos e seminários sobre temas relacionados afins ao trabalho executado; participação no curso de gestores<sup>34</sup> da política para elaboração do Plano Local de Prevenção à Criminalidade<sup>35</sup>, bem como a execução de suas ações específicas; cumprimento de Plano de Metas; elaboração e coordenação de projetos; elaboração, planejamento e coordenação de eventos junto à comunidade; acompanhamento de arranjos produtivos locais e discussão de casos com a equipe; elaboração de diagnóstico dos equipamentos sociais; mapeamento da organização comunitária local; identificação das demandas apresentadas pelos atores locais; agregação de valores às organizações comunitárias e potencialização de processos de emancipação das mesmas; fomento à animação e constituição de redes sociais mistas; trabalho de noções de rede articulada; cumprimento da função de expansão comunitária do Programa, bem como da política de prevenção à criminalidade; contribuição para o processo de coletivização de demandas, bem como a elaboração de relatórios de reuniões.

Essas ações também se referenciam aos outros Programas que compõem a SPEC. Para além dessas ações, os técnicos confeccionam relatórios mensais que registram todo o trabalho realizado nesse período. Todas essas ações são ações-meio para a execução de todos os eixos do programa.

No que tange ao eixo atendimento individual, as atribuições mais significativas são as seguintes: recepção, acolhimento e escuta das pessoas que chegam ao núcleo, agendamento de atendimentos e elaboração de encaminhamentos necessários; pesquisas realizadas acerca dos casos atendidos, atendimentos ao público específico; bem como a elaboração de relatórios de atendimentos, de ações e de cartas-convite; confecção de documentos.

<sup>34</sup> Curso realizado nos núcleos de prevenção à criminalidade, composto por oficinas que visam capacitar lideranças e agentes públicos locais em temáticas relacionadas à prevenção à criminalidade.

<sup>35</sup> Plano elaborado ao final do curso de gestores, no qual são elencadas “ações e definidas estratégias conjuntas de como interferir no contexto social de modo a favorecer a construção de um espaço mais seguro” (GALGANI, 2007).

Com relação ao eixo atendimento coletivo, são aplicadas todas as atribuições do eixo atendimento individual acima descritas, porém, em nível coletivo.

Vale dizer que, apesar de elencadas essas atribuições, podem surgir outras, que são redescobertas e reinventadas, a partir das necessidades cotidianas do trabalho.

Os técnicos sociais, enquanto operadores que são do Programa Mediação de Conflitos, com todas essas atribuições e especificidades ditas acima, são elementos essenciais na construção e desenvolvimento da política. É necessário atentar-se para que tão importante quanto fazer política é pensar em todos os seus elementos e qualificá-los enquanto elementos de fundamental importância para que a atuação do Estado seja otimizada. Na perspectiva da política, é essencial que os atores que nela se insiram tenham suas questões identitárias fortalecidas, pois só assim consegue-se um trabalho motivado e de qualidade.

### 7.5 Sobre o estagiário no Programa Mediação de Conflitos

Além dos técnicos e supervisores, cumpre salientar a importância dos estagiários para o desenvolvimento das ações do PMC. As equipes técnicas são compostas por dois estudantes da área do Direito e dois da Psicologia. Supervisionados diretamente pelos técnicos, os estagiários participam de todos os eixos do PMC, tendo oportunidade de adquirir vasto conhecimento teórico e prático.

Na rotina do trabalho, tem-se como diretriz que os estagiários atuem nos casos individuais e coletivos sempre acompanhados por um técnico, o mesmo ocorrendo nas demais ações do NPC, sempre mantendo a interdisciplinariedade. Participam regularmente das reuniões semanais de equipe para discussão do atendimento, contribuindo de forma significativa para a problematização das questões, correlacionando o saber acadêmico com a prática vivida no estágio. Além disso, tais integrantes compõem o espaço dos encontros metodológicos junto com técnicos e supervisores, tendo oportunidade de se capacitarem em relação às temáticas principais atinentes ao trabalho.

Incentivados a todo momento ao protagonismo e à autonomia, bem como à proposição de ideias e contribuição ativa na execução das ações, os estagiários são envolvidos em todas essas questões, o que lhes possibilita uma aprendizagem menos fragmentada e bem mais interessante.

## 8 A FORMAÇÃO PERMANENTE DAS EQUIPES TÉCNICAS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O PMC aposta na formação permanente de suas equipes técnicas e entende a necessidade de se ter uma variedade de momentos de discussão e reflexão sobre a complexidade do trabalho realizado<sup>36</sup>. As demandas que chegam ao Programa são diversas e exigem

<sup>36</sup> Além dos Encontros Metodológicos, que aqui serão abordados mais profundamente, outros momentos também propiciam às equipes pensar sobre o trabalho e definição da condução das ações, como reuniões de equipe semanais nos respectivos NPCs, reuniões de Núcleo, reuniões com a supervisão metodológica, reuniões de rede etc.

que os técnicos e estagiários tenham conhecimento não somente da técnica da mediação, mas também de temas transversais. Esses temas expressam conceitos e valores fundamentais à democracia e à cidadania, e correspondem a questões importantes e urgentes que se fazem necessárias colocar em debate, pois aparecem sob diversas formas na vida cotidiana<sup>37</sup> e exigem um fazer novo, que as equipes precisam, em conjunto, criar.

Considera-se que os encontros metodológicos, assim denominados pelo PMC, são o espaço privilegiado para essa criação. São um dos momentos mais importantes traçados pelo Programa e que favorecem o levantamento e a discussão de fatores de risco e de proteção implicados no território de atuação dos Núcleos, o que, dentro de uma política de prevenção à criminalidade, torna-se extremamente relevante. É notória a criação de soluções inovadoras no campo da segurança pública a partir dos programas de prevenção, e, especificamente, considera-se o próprio PMC como novidade pela localização fora da esfera privada e/ou do Judiciário.

Em termos práticos, a definição das temáticas a serem trabalhadas nesses espaços de formação se dá a partir da análise conjunta de supervisores metodológicos e técnicos sobre as necessidades das equipes diante dos desafios encontrados em cada uma das comunidades trabalhadas.

Este tópico se propõe a apresentar como são organizados esses encontros metodológicos realizados pelo Programa, além de examinar alguns dos fundamentos que sustentam a primazia desses momentos de aprendizagem. Aqui serão abordados os seguintes tópicos:

- A troca de saberes e o princípio da horizontalidade;
- Formato dos encontros (palestras, simulação de casos, discussão de casos entre as equipes);
- Adaptabilidade com princípios;
- Desenvolvimento de competências políticas;
- Espiral: Fazer – INDAGAR – alterar – FAZER.

### 8.1 A troca de saberes e o princípio da horizontalidade

Já foi dito anteriormente que o Programa partilha de noções do pensamento sistêmico. Parte-se da ideia de que o conhecimento da realidade se dá através da autorreferência e da reflexividade, ou seja, considera-se que não existe um lugar exterior de onde se tira a certeza objetiva do mundo real (SCHNITMAN e FUKS, 1994 *apud* YAZBEK).

Assume-se que a realidade é construída, e todos participam do processo, o que implica dizer que, num movimento dialético, as pessoas afetam e são afetadas pelos acontecimentos.

<sup>37</sup> Alguns temas transversais que aparecem para o PMC: violência de gênero contra a mulher, consumo de drogas ilícitas, racismo, desemprego, geração de renda etc.

tecimentos. Dessa forma, rompe-se com a noção de controle, abrindo espaço para uma discussão sobre a imprevisibilidade das coisas e a inexistência de um saber onipotente. Dá-se, nesse outro paradigma, lugar para a perspectiva de troca de saberes.

Nesse sentido, são observados dois pontos nos encontros metodológicos. O primeiro é que não ocorre diferenciação na formação pensada para técnicos e estagiários, ambos participam com equidade<sup>38</sup>. E o segundo, a troca de saberes das equipes de diferentes localidades é valorizada. Entende-se assim que:

A aprendizagem exige uma postura frente ao exterior, uma postura aberta à diferença. O ato de compartilhar (...) oferece medidas de ritmo e de direção do que seria adequadamente novo, da diferença que faz diferença (YAZBEK p. 390).

Propõe-se, portanto, uma interação que possibilite o engajamento de todos que compõem cada equipe, independentemente de sua função, e, ainda, responsabilize as equipes pela criação e participação nesse contexto de troca de experiências. Todo encontro metodológico é pensado com o propósito de fugir de um lugar meramente instrutivo, em que supostas verdades são colocadas por uma autoridade e as equipes obrigadas a replicar. Ao contrário, os encontros se propõem a formar **equipes reflexivas**, em que permanentemente as mesmas são convocadas a se deslocarem de seus papéis/lugares e a pensarem em novas e possíveis estratégias.

A formação das equipes, a partir desses espaços, é pensada atentando-se sempre para o desenvolvimento dessa habilidade de reformular questões e situações. Assumir uma postura reflexiva, segundo Yazbek (1999), é uma atitude de autoquestionamento, é pensar sobre os próprios pensamentos, sentimentos, emoções, sensações frente ao outro, é ser capaz de descrever os efeitos ou tipos de realidade resultantes quando se pensa de uma ou outra maneira. Enfim, “é uma exploração de como se participa da interação e de qual domínio de existência (pensar, sentir, agir) organiza a experiência e ordena as descrições construídas da realidade” (p.389).

Quando as equipes são convidadas a comporem esses espaços de formação, elas têm a oportunidade de socializar suas práticas, falando e ouvindo sobre experiências, que, guardadas as particularidades de cada lugar, se assemelham, o que proporciona momentos de reflexão sobre o próprio agir.

## 8.2 O formato dos encontros metodológicos

### 8.2.1 Palestras

Pensando que os espaços de formação devem permitir a reflexão e construção de novos saberes, busca-se cada vez mais enriquecer as equipes com conteúdos atuais e dinâmicos, que muitas vezes não dizem respeito à formação técnica de cada um dos

<sup>38</sup> Salvo em alguns encontros ou seminários em que é necessária a restrição do número de participantes. Nesses casos, prioriza-se a participação de técnicos.

profissionais que compõem o Programa, mas que são de extrema importância para o trabalho proposto.

Como forma de facilitar esse processo de enriquecimento, trabalha-se com o formato de palestras, no qual diversos profissionais com notório saber nos mais diferenciados assuntos são convidados a dividir suas experiências com as equipes, possibilitando ampliar o olhar destas para com o seu objeto de trabalho.

Partindo do olhar de cada comunidade e das demandas recorrentes em cada uma delas, busca-se a convergência dos temas a serem trabalhados.

As equipes são estimuladas a participar de forma ativa desses momentos, com perguntas e relatos de experiências, com o objetivo de promover uma correlação entre teoria e prática.

Os palestrantes convidados, geralmente, atuam em contextos diferentes ao do Programa, o que gera um debate rico, pois ambos, equipes técnicas e palestrantes, podem evidenciar a multiplicidade de fazeres e arranjos do trabalho a partir das especificidades de cada contexto de atuação.

O Programa Mediação de Conflitos, como já mencionado, possui um caráter inovador, por inserir-se em uma política pública de Prevenção à Criminalidade, e não se tem conhecimento de práticas semelhantes no cenário brasileiro. A maioria das instituições que trabalham com mediação são privadas e atuam de forma independente ou em parceria com o Poder Público. É importante ter essas informações em mente para entender-se a complexidade na escolha de alguns palestrantes que falam da técnica de mediação, o que sempre traz grandes contribuições e, claro, inquietações na constante busca de aperfeiçoamento do método.

Ressalta-se, no entanto, que, embora o contato com pessoas ou instituições diversas possa ser provocativo ou inquietante, grande parte dos contatos promovidos tem, sobretudo, a finalidade de estabelecer laços e parcerias que, para o Programa, no contexto das vulnerabilidades, são imprescindíveis.

### 8.2.2 *Simulação de Casos:*

Aqui, os mediadores aprendem a ser “metacognitivos”, ou seja, a planejar, iniciar e avaliar suas próprias experiências de aprendizagem. Esse modelo facilita o crescimento de solucionadores de problema autônomos e reflexivos que não ficam limitados pelas práticas e convenções do passado, mas que submetem seu próprio desempenho constantemente à avaliação para aprimorá-lo (POWER, 1999).

De acordo com Power (1999), as simulações podem fornecer excelentes oportunidades de fazer escolhas, de revelar ou ocultar pensamentos, de agir com ou sem informações. Além disso, as simulações podem encorajar hábitos de refletir sobre o próprio comportamento e aprendizagem de novas estruturas, podem, ainda, ajudar na análise e síntese de habilidades e técnicas existentes. Entretanto, a mesma autora salienta que as dramatizações e simulações não ensinam por si mesmas, elas constituem situações de ensino em que os mediadores podem examinar e questionar suas formas corriqueiras de ver o mundo, mas que, para tanto, é necessário que coloquem em questão seus preconceitos e teorias implícitas (p. 373).

A simulação permite também o entrelaçamento do conhecimento teórico e a vivência desse conhecimento, dando uma oportunidade aos mediadores de avaliarem suas inconsistências no dia a dia da prática, ampliando a chance de, no próximo atendimento real, com suas opiniões reformuladas, realizarem um trabalho de mediação condizente com os pressupostos metodológicos do Programa com mais fidedignidade em relação ao prescrito.

É importante entender que é natural encontrar discordância entre prescrição e prática. Existirá sempre uma distância entre a teoria que orienta e a ação, entretanto o espaço de formação é pensado justamente para diminuir essa defasagem.

No Programa, a simulação de casos, realizada nos encontros metodológicos, acontece em pequenos grupos, que, assim como nas discussões de casos, são heterogêneos, formados por técnicos e estagiários de diferentes formações e Núcleos. O objetivo é que se tenham, nesse grupo, voluntários que sejam os mediadores, os atendidos e os observadores.

Os casos a serem simulados são preparados pela supervisão metodológica e distribuídos para a equipe no momento da simulação. Importante ressaltar que somente os voluntários que interpretarão os atendidos é que terão acesso às informações do caso, a fim de tornar a situação o mais semelhante possível à realidade. Nesse contexto, as equipes têm a oportunidade de exercitar a criatividade, uma vez que, diante de poucas informações, terão que dar vida a personagens imaginárias, vivenciando sentimentos e emoções que antes se encontravam apenas no papel.

Após as simulações, as equipes se reúnem, com a finalidade de debater a respeito das simulações realizadas. O objetivo não é a avaliação dos participantes em seu desempenho prático, mas, sim, da aplicação da técnica da mediação. É a oportunidade que cada equipe tem de olhar para sua atuação enquanto mediadores na aplicação do método que é proposto.

Cabe ressaltar que o formato dessa atividade não é fechado, cabendo sempre a possibilidade de reformulação desses momentos, inclusive porque as equipes são a todo tempo estimuladas a pensar no melhor aproveitamento desse espaço.

### 8.2.3 *Discussão de casos (estudo de casos)*

A metodologia de discussão de casos é entendida como imprescindível para o processo de formação dos profissionais do Programa. Antes de acontecer nos espaços de encontros metodológicos, cada equipe em particular, na sua base local, tem como direcionamento discutir todos os casos que são atendidos. Isso possibilita aprimorar a aplicação do método, uma vez que permite pensar qual a postura mais adequada para cada caso concreto. No entanto, alguns casos são mais complexos e, mesmo tendo sido discutidos pela equipe, faz-se necessária uma discussão com a supervisão e com os demais integrantes do Programa para que possam ser construídas alternativas mais eficazes para a demanda específica.

Nos espaços de discussão, os grupos são compostos por técnicos e estagiários de formação diversificada, assim como de diferentes comunidades. Busca-se um grupo mais heterogêneo possível, a fim de qualificar o debate. Dessa forma, cada um pode dizer do lugar que ocupa e das experiências vividas em seu contexto.

Normalmente, discutem-se casos relativos à temática que está sendo trabalhada durante aquele mês através das palestras. O mesmo acontece para a simulação de casos. É importante destacar que as discussões não versam somente sobre os casos atendidos no Eixo Atendimento Individual, mas de todos os eixos de atuação do Programa, a saber: eixo atendimento coletivo, eixo projetos temáticos e eixo projetos institucionais.

Entende-se que a discussão de casos possibilita também que as equipes esgotem a discussão sobre cada caso atendido e pense nas intervenções cabíveis para essas situações, evitando, assim, encaminhamentos precipitados que comprometam a melhor condução do caso.

### 8.3 Adaptabilidade com princípios

Pensando o espaço dos encontros metodológicos como um lugar de saber em construção, é importante que não se perca de vista a noção de que o Programa norteia-se por princípios basilares, como autonomia, emancipação, empoderamento, responsabilização, entre outros, que dizem da essência do trabalho realizado.

O Programa respeita a singularidade de cada uma das comunidades em que está localizado e das diversas informações abstraídas na construção desse saber, busca a construção de procedimentos minimamente padronizados.

Hoje, o Programa localiza-se em 24 comunidades em Belo Horizonte, na região metropolitana e no interior de Minas Gerais. Diante desse imenso universo, busca-se uma coordenação agregadora dessa política, para eliminar o risco de uma descentralização, ou seja, o risco de que cada Núcleo crie sua forma particular de aplicar o método e conduzir o trabalho.

Assim, pode-se afirmar que a construção de procedimentos padronizados não é tarefa fácil, as variações de contexto, recursos humanos, entre outros fatores, abrem espaço para uma variedade de práticas que os encontros metodológicos buscam analisar. Sem a intenção de cercear a diferença, o encontro das equipes periodicamente visa à busca de dimensões comuns no cotidiano dos Núcleos, o que tem uma função unificadora e essencial para a identidade de uma política pública.

Pensando na fidelidade da técnica da mediação, trabalha-se arduamente no sentido de aproximar os fazeres daqueles que dela se utilizam. As possibilidades de melhorias encontradas são exaustivamente discutidas pelo grupo, amadurecidas pela coordenação do Programa e por fim lançadas como norteadores / diretrizes do trabalho a ser realizado.

### 8.4 Desenvolvimento de competências políticas

Entende-se que o técnico social do PMC é um produtor social, o que significa dizer que tem a capacidade de criar condições para que um processo de mobilização social ocorra e intenciona, desse modo, transformar a realidade. Segundo Toro e Werneck (2007), a passagem de uma cultura de adesão para uma cultura de deliberação em que nos tornamos verdadeiros cidadãos exige fundamentalmente o reconhecimento incondicional da capacidade de decisão e ação de todas as pessoas.

Como já mencionado, os encontros metodológicos são pensados levando em conta esse poder de decisão e ação das equipes, mas, além disso, compreende-se que o estímulo à participação nesses espaços pode ser favorável à participação em outros. Observa-se que os encontros, no formato em que são estruturados, têm um grande potencial para desenvolver, nos membros do PMC, uma postura crítica e democrática, por exemplo, fazendo com que cada um reflita acerca de que modo tem contribuído em outras esferas da vida como produtor social e não se desobrigando da tarefa de construir e transformar a convivência em sociedade. Pode possibilitar que as pessoas reflitam sobre a sua própria autonomia e responsabilização na construção de uma ordem social pautada por valores democráticos.

Os encontros metodológicos não se restringem, assim, a passar informações, enfatizando apenas a dimensão técnica do trabalho; pretende mais: passa por uma “formação cidadã”. Podem ser bastante provocativos em relação à forma como cada membro do PMC vivencia a participação no *público*, como sinônimo *de todos*, ampliando a compreensão sobre a atuação como ser social e político, ou seja, produtor e agente de mudança.

Não se deve perder de vista, conforme mencionado por Burton (1998, apud BIRKHOFF & WARFIELD, 1999) que “a resolução de conflitos é um processo político e os atores nas organizações e comunidades com freqüência são atores políticos”. Assim, são as percepções dos atores nas organizações e comunidades que vão orientar a forma de manejo e desfecho dos conflitos (BIRKHOFF & WARFIELD, 1999).

Pode-se pensar, dessa maneira, que a formação de mediadores sob o princípio da garantia de direitos mais elementares, ênfase para a participação popular nas decisões e ações de governo no campo da segurança pública, deve pautar-se na autocracia de que é possível a tradução prática dessa ordem na vida de cada um.

### 8.5 Espiral: Fazer – INDAGAR – alterar – FAZER

Espera-se ter chegado até este último tópico deixando claro que o Programa, assim como outras políticas, aposta na produção de conhecimentos a partir do cotidiano das equipes. Muitos são os problemas enfrentados no dia a dia do trabalho, e as experiências de cada ator da política provocam interrogações e, conseqüentemente, necessidade de mudanças.

Neste texto, chama-se de “espiral” o movimento “fazer – indagar – alterar – fazer”. Espiral, pois esse movimento não se dá em um círculo fechado, não volta ao ponto inicial. A teoria hegeliana anuncia bem essa noção do conhecimento em espiral.

A partir de Hegel podemos conceber que a realidade não é estática, mas um processo dinâmico, cujo movimento apresenta momentos que se contradizem, sem, no entanto, perderem a unidade. Significa perceber assim que:

(...) o absoluto do espírito não consiste na eliminação das contradições, mas na transcendência, na ascensão para graus sempre superiores. (...) Razão e mundo sempre de novo se corrigem e desenvolvem para mais alto. Mundo e pensamento se elevam sempre mais. A verdade é uma espiral. (ZILLES, 2005)

É importante a compreensão de que o processo de aprendizagem não se esgota e cada experiência serve para revisão do passo seguinte, o que leva a um crescente auto-

enriquecimento. Entende-se, assim, que as reformulações pensadas pelas equipes e supervisão são continuamente necessárias, pois seguem o propósito de um deslocamento positivo, ou seja, têm como fim alcançar um fazer que responda mais fielmente ao contexto em que atuamos.

## 9 INDICADORES E RESULTADOS DO PMC

### 9.1 Indicadores

O propósito deste tópico foi iniciar uma discussão sobre o atual indicador, utilizado no Plano de Gestão da Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS/MG), que trata especificamente sobre o Programa Mediação de Conflitos (PMC). Pretende-se apresentar elementos importantes sobre o que esse instrumento pode dizer sobre a aplicação do Programa e seus desdobramentos, além de provocar algumas reflexões sobre o que permite escapar em sua leitura.

A análise dos resultados e a investigação sobre possíveis indicadores que possam avaliar o impacto gerado pelo PMC, em comunidades com alto índice de violência, têm sido tarefas amplamente discutidas por diferentes atores envolvidos em sua execução. Devido à complexidade e às especificidades encontradas no campo da prevenção à violência e à criminalidade, trata-se de um trabalho ainda em construção pelo Programa e por toda política.

No atual plano de gestão, é citado um indicador do PMC que se refere ao número de casos atendidos com solução pacífica de conflitos. Além deste, outras ações são monitoradas através do indicador sobre o cumprimento do Projeto Estruturador<sup>39</sup>, e aparecem em conjunto com as ações dos demais programas (Central de Acompanhamento e Monitoramento das Penas e Medidas Alternativas – CEAPA, Reintegração Social dos Egressos do Sistema Prisional – PRESP e Fica Vivo!) que compõem a Política de Prevenção à Criminalidade, e não serão aprofundadas neste momento.

Os indicadores apontados no Plano de Gestão estão associados ao Acordo de Resultados<sup>40</sup> e possuem como foco a efetividade, a eficácia e a eficiência da gestão pública.

<sup>39</sup> *Projeto Estruturador*. A partir desse monitoramento, é possível verificar o grau de execução de cada ação comparado ao planejamento; leva em consideração o cumprimento dos marcos e metas que as compõem, bem como a execução financeira dos recursos alocados. Quanto maior a taxa de execução das ações, melhor. Os Projetos Estruturadores são elaborados e detalhados de acordo com a metodologia de gestão de projetos adotada pela SEPLAG. Busca a definição de projetos com objetivos que são desdobrados em um conjunto de ações com marcos, metas e produtos mensuráveis que deverão ser cumpridos no ano corrente, conforme cronograma elaborado pela SCGERAES (Superintendência Central de Gestão Estratégica dos Recursos e Ações do Estado com os gerentes dos projetos).

<sup>40</sup> *Acordo de Resultados* (contratos de gestão) com base na Lei nº 14.694, de 30 de julho de 2003, e dos Decretos 43.674 e 43.675, de 04 de dezembro de 2003: é um instrumento de pactuação de resultados mediante negociação entre dirigentes de órgãos e entidades do Poder Executivo, bem como dos gerentes das unidades administrativas e autoridades que sobre eles tenham poder hierárquico ou de supervisão. É o instrumento gerencial que busca o alinhamento das instituições, a partir da pactua-

Cabe salientar que as operações agregadas nesses dados não buscam mensurar, especificamente, o impacto provocado por cada Programa, mas é claro que essa análise não está completamente dissociada da avaliação global da gestão. Discutir resultados em médio e longo prazo do PMC exigiria discorrer por todos os seus eixos de atuação, entretanto, faz-se necessário um recorte para a construção do referido indicador.

A execução do Programa é norteada pelo objetivo mais amplo de promover a prevenção à violência e à criminalidade; o que propõe atingir com o uso da técnica da mediação e seus princípios, articulada ao fomento de capital social, participação-cidadã e a busca pela garantia de acesso a direitos. Revela, nesse contexto, o paradigma da proposta de uma cultura pacífica embasada pelo diálogo e pelo respeito às diferenças, somado ao exercício efetivo de cidadania, que surge situada pela autonomia, empoderamento, responsabilidade e liberdade atrelados ao poder de decisão do sujeito no processo de mediação.

Assim, o Programa traz em sua metodologia os procedimentos de orientação sociojurídica, desenvolvimento de projetos e ações coletivas, tão fundamentais quanto os atendimentos de mediação, abrangidos pelo indicador em questão. É importante ressaltar o alcance e efeitos possíveis dos demais procedimentos, principalmente tendo em vista o cunho pedagógico que atravessa toda a metodologia.

Esse viés pedagógico permite a consolidação da proposta de fomento à autonomia e emancipação, embasada por relações mais cooperativas e solidárias. Implica a possibilidade de efeitos para a vida das pessoas, além da demanda em si apresentada ao Programa. Nesse sentido, o trabalho é direcionado por tais objetivos, voltado para uma administração positiva do conflito e para as relações, sejam elas familiares, entre vizinhos, comerciantes, poder público, dentre outros.

Ressalta-se que, no contexto do PMC, trata-se de cuidar não apenas do laço ou vínculo existente entre os envolvidos no conflito, ou ter como objetivo principal o acordo propriamente dito, mas de apresentar outra forma possível de se relacionar e administrar conflitos para toda a comunidade. Essa proposta se soma à busca por oferecer ferramentas e/ou outros recursos para enfrentar seus próprios problemas e desafios. Além disso, busca-se a criação e o incentivo a espaços que propiciem uma cultura dialógica como forma de prevenção social à criminalidade, nas relações e vida comunitária de cada território, como pontos que perpassam também pelo viés da orientação, dos Projetos Temáticos e Coletivizações de Demanda. Tais aspectos fundamentam a essência dos eixos de atuação do Programa, na transição do nível individual para o coletivo.

Nessa perspectiva, as intervenções são estruturadas de maneira a criar e/ou potencializar fatores de proteção de modo a combater e/ou minimizar fatores de risco identificados. Para explicar a lógica de tais fatores no âmbito da segurança pública, Leite (2007) cita o autor Mesquita Neto, esclarecendo que o fator de risco é aquele que aumenta a pro-

---

ção de resultados e concessão respectiva de autonomias para o alcance de objetivos organizacionais, em linha com os objetivos expressos na agenda de governo, com prioridade para aquelas com maior identidade com os projetos estruturadores.

Os Acordos de Resultados celebrados podem ser verificados no endereço eletrônico da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG): [http://www.planejamento.mg.gov.br/governo/choque/acordo\\_resultado/acordo\\_resultado.asp](http://www.planejamento.mg.gov.br/governo/choque/acordo_resultado/acordo_resultado.asp)

babilidade de incidência ou os efeitos negativos de violências, mas não necessariamente determina sua existência. Quanto maior a presença de tais fatores e menor a presença de fatores de proteção, que seriam aqueles capazes de reduzir e/ou combater esse fenômeno, maior a probabilidade de incidência e de efeitos negativos de crimes e violências.

A relevância dos indicadores no âmbito das políticas públicas se apresenta pela necessidade premente de avaliação, monitoramento e planejamento de políticas, programas e projetos nas diferentes esferas de Governo. O conceito de indicador citado por Buvnich (1999) é apresentado como:

...medidas (quantitativas e/ou qualitativas) que permitem aferir o estado ou progresso dos objetivos, metas e critérios (padrões) de um programa, projeto ou atividade. Ou seja, permitem assinalar em que medida uma mudança ou resultado esperado ou planejado está sendo alcançado nos diferentes níveis da hierarquia de objetivos de um programa. (BUVINICH, 1999, p. 06).

O referido indicador utilizado hoje no Plano de Gestão destaca os casos de mediação que podem ser acolhidos tanto no Eixo Atendimento Individual como no Eixo Atendimento Coletivo. No ano de 2009, esse indicador esteve com a meta de 65% (sessenta e cinco por cento) e, para o ano de 2010, de 67% (sessenta e sete por cento) de casos atendidos em mediação que chegaram à solução pacífica de conflitos.

O número de casos que compõem essa operação corresponde às demandas em mediação que chegam espontaneamente ao PMC. Tais casos são considerados com solução pacífica de conflitos depois do encerramento das fichas, e exigem a intervenção de, no mínimo, três atendimentos pelas equipes. A quantidade mínima de atendimentos é estabelecida como forma de padronizar essa leitura, porém observa-se que um caso de mediação raramente é encerrado apenas com esse número.

O Relatório Quantitativo, mensalmente produzido pelos técnicos, serve como fonte para esse indicador, que possui um monitoramento semestral. Sua fórmula é apresentada como:  $(\text{Número de acordos}^{41} / \text{Número de casos encerrados}) \times 100$ , sendo que tal valor não é cumulativo. Sua polaridade: Maior, melhor. E o cálculo de desempenho:  $\text{Resultado} / \text{meta} \times 10$ .

Conforme descrito no livro anterior, Programa Mediação de Conflitos (2009), a partir da ficha do atendimento (individual ou coletivo) preenchida para cada caso, é construído o Relatório Quantitativo. Tais informações alimentam um banco de dados dos 24 (vinte

<sup>41</sup> Apesar da fórmula descrita no Plano de Gestão utilizar a nomenclatura acordo, não faz referência ao acordo formal propriamente dito. No contexto do Programa Mediação de Conflitos, refere-se ao número de cada caso encerrado com solução pacífica de conflitos entre os envolvidos. Trata-se de um indicador composto por proporção; ou seja, a fórmula traz o quociente entre o número de casos pertencentes a uma categoria e o total de casos considerados. Esse quociente é também chamado de coeficiente representando a razão entre o número de ocorrências e o número total. A proporção é obtida pela multiplicação por 100, com a porcentagem. A polaridade indica a referência de quanto maior o número de soluções pacíficas de conflitos para número de casos encerrados, melhor o alcance de resultados. O cálculo de desempenho do PMC surge entre os resultados e a meta estabelecida para cada ano no Plano de Gestão da SEDS. A multiplicação por uma potência de 10 é utilizada para tornar o resultado mais legível.

e quatro) núcleos em que o PMC está presente no Estado de Minas Gerais, permitindo sua viabilidade, seu acesso e sua leitura, periodicamente.

Para cada atendimento, projeto ou ação existe uma ficha correspondente para o registro. Essas fichas são consideradas instrumentos importantes porque permitem que as equipes tenham uma avaliação tendo em vista o caso específico, mas, por outro lado, o constante manejo e coleta de dados também viabilizam uma leitura acerca da realidade de cada território. As informações referentes a cada caso vão dizer daquele indivíduo ou grupo, mas também da coletividade em que estes estão inseridos.

Na ficha de atendimento, existem diferentes campos para o registro de informações sobre o caso, desde a classificação inicial, a demanda principal<sup>42</sup>, o questionário socioeconômico, as pessoas abrangidas e/ou envolvidas diretamente, a presença e as formas de violência relatadas (intrafamiliar, de gênero, policial etc.) até a classificação final no encerramento. Todos os dados são cadastrados pela equipe e contabilizados nesse relatório quantitativo. Dessa forma, o referido instrumento registra o número de casos abertos e encerrados, qual o procedimento utilizado em cada um, suas classificações correspondentes, dentre outros aspectos.

A classificação inicial dos casos pode ser mediação ou orientação (conforme será detalhado posteriormente). Ao ser encerrado, este poderá ser classificado em Mediação com solução pacífica de conflitos (Formal/ escrita, Verbal ou Periférica) ou em Orientação (Pontual ou Qualificada). No decorrer dos atendimentos, ainda é possível classificar como desistência de ambos. Cumpre salientar que a adesão ao procedimento de mediação ou orientação é voluntária, após a explicação adequada fornecida pela equipe acerca das possibilidades e sobre o trabalho realizado pelo Programa.

Ao recorrer à metodologia da mediação, constatamos que os resultados que podem ser proporcionados com a solução pacífica do conflito estão muito além do estabelecimento de um acordo. A classificação é definida apenas para facilitar sua quantificação. E, por esse mesmo motivo, inclui o que foi nomeado como solução periférica, além das soluções que envolvem o acordo formal / escrito ou verbal.

Segundo o Modelo Transformativo da mediação, desenvolvido por Bush e Folger, apresentado por Neto (2007), constata-se como êxito nesse processo a transformação das pessoas no sentido do crescimento da revalorização pessoal e do reconhecimento da legitimidade do outro. Dessa maneira, o acordo é encarado apenas como uma possibilidade, e, não, como finalidade.

A solução periférica incide sobre um momento em que pequenos acordos são construídos em torno da demanda principal, mas que esta, por algum motivo, não é solucionada. Como, por exemplo, acontece nos casos em que os participantes chegam ao Núcleo para tratar sobre a demanda de divórcio e não conseguem acordar a respeito disso, mas chegam a algumas alternativas a respeito das visitas e/ou da pensão alimentícia.

<sup>42</sup> As demandas principais que chegam ao PMC nos casos individuais de mediação são pensão de alimentos, conflitos intrafamiliares e separação e divórcio. Nos casos de orientação, a maior parte é composta por demandas ligadas a orientações previdenciárias. Nos casos coletivos, são mais recorrentes as demandas ligadas à infraestrutura das comunidades, associativismo e relações interpessoais/interinstitucionais.

Pode-se afirmar que, quando o caso é encerrado com solução periférica, não significa o fracasso no processo de mediação, pois pode gerar transformação no relacionamento das pessoas com o conflito ou no estabelecimento do diálogo em torno deste.

Assim, as três classificações formam os casos de mediação com solução pacífica de conflitos. Inicialmente, o que esse indicador apresenta refere-se ao fato da maior parte das demandas de mediações acolhidas serem finalizadas com a construção de solução pacífica pelos participantes envolvidos no processo. Aponta para resultados significativos da prática da mediação na medida em que constrói junto às comunidades, imersas numa cultura e convivência com a criminalidade e um alto índice de violência, outra forma possível e pacífica de administrar conflitos. Além disso, permite aos envolvidos se perceberem como atores responsáveis pelo conflito, com total poder de decisão sobre as alternativas encontradas e construídas.

Segundo Sousa (2002), a mediação tem uma aplicabilidade mais vasta do que a mera alternativa a formas existentes de resolução de conflitos. O autor afirma que esse método pode constituir um meio eficaz de prevenção do conflito, de facilitação de diálogo, de melhorar a compreensão mútua entre pessoas diferentes, de criação de ligações mais fortes entre indivíduos dentro de uma comunidade, de procura de melhores formas de relacionamento. No campo do PMC, é importante acrescentar que não se trata de prevenção do conflito, já que este é visto como um fenômeno natural e inerente à vida humana, mas de prevenir uma administração “negativa”, na perspectiva de poder gerar danos, agressões e atos violentos.

A discussão que transcende aos elementos apresentados por esse indicador diz respeito à relevância do procedimento da orientação sociojurídica, das ações comunitárias e dos projetos, no que tange à proposta de prevenção à violência e à criminalidade.

As comunidades em que os Núcleos de Prevenção estão localizados são comumente marcadas por um histórico de exclusão social, de violação de direitos, pela precariedade de infraestrutura, de recursos materiais, de acesso a direitos, bens e serviços públicos; situação que aparece atrelada ao pouco acesso à justiça, muitas vezes somada ao “desconhecimento” do aparato judiciário.

O formato das diferentes frentes de atuação do Programa é desenvolvido por considerar que tais fatores podem agir como fonte de conflitos (poder público – comunidade) em alguns momentos, e, em outros, como fatores de risco. Estes podem tornar os territórios mais vulneráveis, e podem, inclusive, se inscrever como uma forma de violência capaz de contribuir para um ciclo de fomento a esse fenômeno, seja tal violência relacionada ao crime, à convivência intrafamiliar ou comunitária, de forma individual ou coletiva.

Como devem agir pessoas, comunidades e Estado frente a violências estruturais e frente à violência entre pessoas? Para Gandhi, há um dever de preservar o ‘outro’, mas não o de manter uma estrutura social forjada na violência. Preservar a violência significa participar da violência. Não lutar contra a violência é perpetuá-la. Assim, a comunidade deve agir tanto contra as violações sofridas (violência estrutural), quanto contra as violações exercidas por alguns dos seus membros (não pactuar com qualquer forma de violência), num agir cotidiano pela desconstrução da violência. E ao Estado compete buscar extinguir a violência estrutural e construir respostas adequadas para as violências exercidas pelos indivíduos (também de forma não-violenta). (LEITE, 2009, pg. 21).

Nesse contexto, configura-se a proposta da prevenção à violência e à criminalidade, tornando os processos de orientação e mediação, bem como ações e projetos, instrumentos capazes de gerar fatores de proteção. Entretanto, apesar de estarem fundamentados pelos conceitos e objetivos apresentados ao longo deste trabalho, os resultados abrangidos no procedimento de orientação, nos projetos temáticos e nas coletivizações de demandas não estão agregados ao referido indicador, pois este se refere apenas aos casos de mediação atendidos e encerrados no Programa.

Conforme mencionado no princípio, outras ações do PMC surgem no Projeto Estruturador da seguinte forma no ano de 2010:

Meta: - 20.200 atendimentos jurídico-sociais extrajudiciais (orientações e mediações) em casos de conflitos em 2010

Etapas:

- Capacitações técnico-metodológicas para os mediadores de conflitos
- Realização de seminários em parceria com o Centro de Defesa e Cidadania
- Projetos temáticos locais visando a minimização de fatores de risco
- Realização de coletivizações de demandas
- Monitoramento e acompanhamento da parceria com o Projeto Mediar – parceria SEDS/ Polícia Civil.

Essas atividades se constituem como metas e etapas do Projeto Estruturador e aparecem em conjunto às ações dos demais programas da Política de Prevenção no que se refere à Superintendência de Prevenção à Criminalidade. Assim, o cumprimento de todas as ações e suas metas correspondentes previstas neste Projeto, anualmente, constitui o outro indicador do Plano de Gestão que inclui o PMC.

Buvinich (1999) considera o termo “meta” como quantificação do objetivo. Segundo o autor, a meta seria o estágio desejado que o objetivo teria que alcançar num período de tempo para um grupo de beneficiários e área geográfica. Assim, a meta seria um parâmetro de desempenho contra o qual o avanço do programa é comparado e medido. Contudo, a análise desses pontos no que tange à incidência sobre a prevenção à violência exige um detalhamento e outro estudo específico.

A questão que se propõe apresentar refere-se à avaliação dos resultados possíveis de cada eixo do PMC, considerando o aspecto multiplicador, ou pedagógico, embutido nessas ações e as demais prerrogativas discutidas acima. Conforme mencionado no livro Programa Mediação de Conflitos (2009), no cotidiano do trabalho realizado pelas equipes é possível constatar que, para cada atendimento de orientação, uma série de efeitos positivos são enredados na vida das pessoas, tais como: maior autonomia, empoderamento, uma visão mais ampla acerca da problemática enfrentada, a possibilidade de fomento ao capital social e ao sentimento de pertença, além de contribuir para o exercício efetivo da cidadania e o protagonismo na mudança da realidade social das comunidades.

Com essa mesma lógica, pode-se concluir acerca dos efeitos que podem ser tocados numa perspectiva coletiva com a realização dos Projetos Temáticos e de Coletivização de Demandas, conforme apresentado posteriormente no artigo sobre projetos. Da mesma forma, para cada ação de fomento à rede, ao cooperativismo, ao associativismo, às organizações comunitárias, grupos reflexivos sobre a violência de gênero, sobre os processos de mobilização social ou sobre a relação entre a polícia e comunidade, dentre outras temáticas frequentemente abordadas pelo Programa. Todavia, ainda se encontra em processo a formulação de indicadores que possam aferir essa dimensão das intervenções.

Durante a apresentação sobre um trabalho de mediação social que se aproxima da visão apresentada sobre o PMC, Souza (2003) enfatiza a importância de fazer uso da mediação nos mais variados contextos dos conflitos resultantes da vida em comunidade-sociedade. Dessa forma, há uma expansão dos conhecimentos para atuações orientadas para o desenvolvimento da cidadania, da democratização e o enfrentamento das condições de exclusão social, distribuição desigual de poder e desrespeito aos direitos humanos: fontes que alimentam as múltiplas formas de violências envolvidas. A autora afirma que, considerando os conflitos como condição de nossa diferenciação, esse trabalho aponta para a possibilidade de construção da (con)vivência, gerando um campo em construção de trabalhos de educação para o desenvolvimento da paz.

Os instrumentos utilizados pelo Programa (fichas de atendimento, cadastro de Coletivização de Demandas e Projetos Temáticos, dentre outros) alimentam a construção de um relatório qualitativo que contribui para uma aproximação e visibilidade maior sobre esses resultados. Além disso, as informações do Relatório Bimestral e do Relatório Quantitativo permitem a construção de uma delimitação mais ampla sobre o trabalho com as comunidades, e tornam possível o monitoramento das referidas ações. Ou seja, retratam, sobretudo, as possibilidades de intervenções desenvolvidas, o progresso, o planejamento, condução e variáveis encontradas, permitindo o registro e análise sobre o reflexo e grau de mudanças de um grupo, condição ou situação específica abordada.

Desse modo, o registro é utilizado para permitir um levantamento de dados, demandas, problemáticas enfrentadas pela comunidade, potencialidades e limites encontrados em cada território, bem como fornecem uma atualização periódica do Diagnóstico Organizacional Comunitário. Essa avaliação permanente dos dados e informações que chegam ao PMC pelos diferentes eixos de atuação coopera e direciona a condução do trabalho pelas equipes, com todo o aparato fornecido pela gestão, supervisão e coordenação.

O estudo sobre o indicador empregado no Plano de Gestão traz elementos importantes sobre a atuação do Programa Mediação de Conflitos, mas sua discussão demonstra que o processo de avaliação ainda é incipiente. Nessa perspectiva, ainda encontramos um longo caminho a percorrer para uma sistematização e visibilidade eficiente dos dados qualitativos fornecidos pelos relatórios e registros descritos.

Por um lado, é indiscutível a necessidade de construção de outros indicadores que tenham como foco sua aplicação e resultados, de maneira que permitam mensurar tais possibilidades de intervenção, e possam traduzir os efeitos mais amplos gerados a partir dessa realidade social. Por outro lado, ao considerar o cenário de Política Pública em que o Programa está situado, depara-se com uma reflexão que inscreve a possibilidade de não

trazer tantos benefícios em termos de planejamento e avaliação dos processos, na medida em que poderia acarretar o risco de enrijecer e/ou implicar em outros prejuízos de forma indireta. Ou, ainda, de poder comprometer o desenho e articulação local da prática, realizados pelas equipes, a partir da metodologia e das especificidades de cada região, com o gerenciamento e coordenação oferecidos nessa estrutura. Em outras palavras, torna fundamental trabalhar com um horizonte que perpassa pela hipótese de se direcionar a Política para o alcance de metas, cumprimento de resultados etc.

Ademais, nesse contexto é preciso contemplar o fato de que o uso de vários indicadores de um mesmo Programa acarretaria um alto custo de investimento e demandaria bastante tempo de todos os atores envolvidos.

Em última análise, considera-se que uma série de variáveis impostas pela organização e dinâmica das comunidades se interpõe em paralelo às ações de prevenção do PMC e da Política de Prevenção, a saber: a forte influência exercida pelos canais de comunicação, os impactos provocados pelos atos de violência, criminalidade, coerção, corrupção e violação de direitos, até a variedade de ações de outros serviços de âmbito público e/ou privados que beneficiam essas populações que, dentre outros fatores, tornam ainda mais complexa a distinção dos efeitos em específico produzidos pelo Programa.

A Secretaria de Estado de Defesa Social, por meio da Superintendência de Prevenção à Criminalidade e os atores que compõem a Política de Prevenção, tem se esforçado para trabalhar em busca de respostas frente à complexidade inerente a esses inúmeros desafios. Para tanto, dentre outras estratégias figuradas no planejamento da SPEC, estão sendo investidos recursos na realização de pesquisas qualitativas sobre o trabalho desenvolvido. Esse percurso remete ao dever ético e compromisso exigido neste trabalho, e contribui para a consolidação de sua eficácia, em termos da prevenção do crime e da violência, tanto sob o prisma das comunidades quanto da sociedade em geral.

## 9.2 Apresentação de Resultados

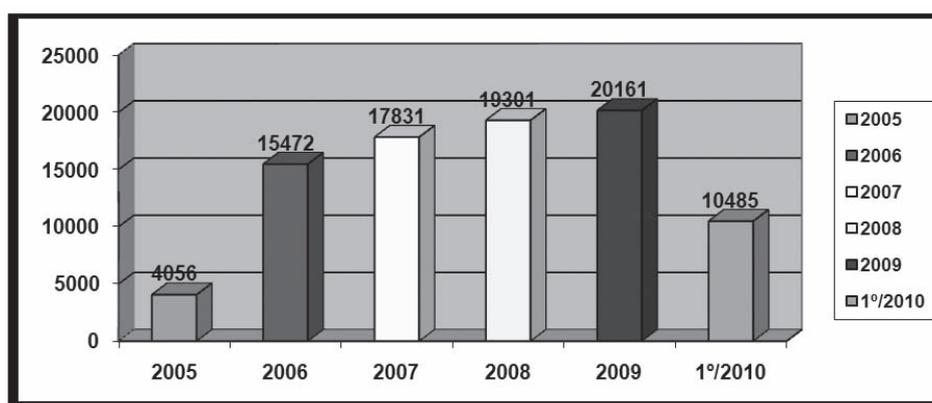
Serão apresentados a seguir parte dos resultados atingidos pelo Programa Mediação de Conflitos nos anos de 2009 e 2010 (primeiro semestre). Salienta-se que mensurar os resultados atingidos pelo Programa, no cotidiano das comunidades nas quais se insere, avaliando o impacto de cada ação, de cada conflito que não se tornou violência, de cada vínculo comunitário fortalecido, torna-se tarefa bastante árdua. Assim, serão apresentados os dados de indicador de acesso ao Programa (meta de seu Projeto Estruturador), e um indicador de processo (Plano de Gestão/Acordo de Resultados), apresentados no tópico anterior. Além desses, serão descritos os Projetos Temáticos e Institucionais desenvolvidos no período.

Desde 2005, é utilizada como indicador de resultados do PMC a mensuração da entrada e acesso da população aos serviços prestados, denominado no Projeto Estruturador como **atendimentos jurídico-sociais extrajudiciais (orientações e mediações) em casos de conflitos**. O Programa compreende como atendimentos todos os serviços prestados para a população, seja de maneira individual, familiar, comunitária e/ou em grupos, nos quais são aplicados os procedimentos que compõem a sua metodologia.

Assim, de outubro de 2005 a junho de 2010, apresentamos para efeitos de resultados do Programa os seguintes números (Gráfico 1):

GRÁFICO 1  
Realização de 87.305 atendimentos em casos de orientação e  
mediação de conflitos individuais e comunitários

Período: out/2005 a junho/2010



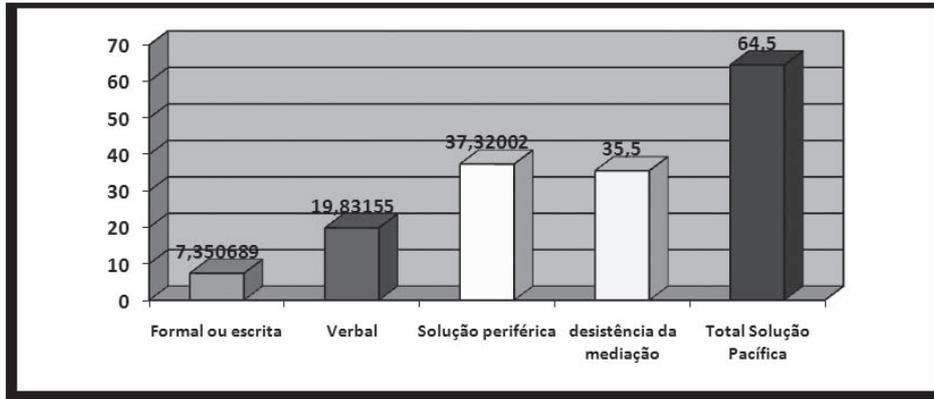
Fonte: Coordenação do Programa Mediação de Conflitos. Governo de Minas Gerais. Site: [www.seds.mg.gov.br](http://www.seds.mg.gov.br) ou [www.seplag.mg.gov.br](http://www.seplag.mg.gov.br)

Como se percebe, há um aumento gradativo no número de acessos ao Programa, que corresponde ao aumento das áreas em que atua – em 2005, eram 13 áreas, e, em 2010, chega-se a 24 –, bem como ao conhecimento do serviço e melhor compreensão de seus objetivos pelos moradores dos territórios onde se encontra. Os dados apresentados em 2010 são parciais e espera-se que sejam realizados cerca de 20 mil atendimentos ao final deste ano, totalizando quase 100 mil atendimentos em 5 anos de existência do PMC.

Conforme a descrição acerca dos indicadores, a partir de 2008 começa-se a avaliar os processos de mediação de conflitos, após seu encerramento, ou seja, nos casos em que foi aplicada a metodologia de mediação e, após pelo menos 3 atendimentos, buscou-se delimitar a porcentagem de solução pacífica de conflitos propiciada pela intervenção.

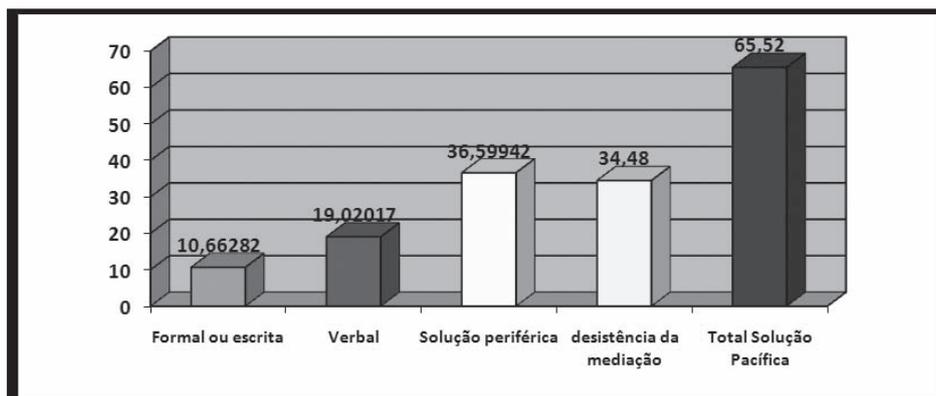
Em 2009 foi atingido o resultado de 64,5% dos casos de mediação finalizados com soluções pacíficas do conflito, correspondendo a 99% da meta pactuada. Em 2010, a meta a ser cumprida é de 67% e até a presente data (agosto/2010) o Programa já atingiu 65,52%. Os gráficos a seguir (gráficos 2 e 3) ilustram o universo de casos em que foi utilizado o procedimento de mediação e a forma como aqueles finalizaram.

**GRÁFICO 2**  
**Classificações finais dos casos de mediação de conflitos**  
 Período 2009 (Porcentagem)



Fonte: Coordenação do Programa Mediação de Conflitos. Governo de Minas Gerais. Site: [www.seds.mg.gov.br](http://www.seds.mg.gov.br)

**GRÁFICO 3**  
**Classificações finais dos casos de mediação de conflitos**  
 Período janeiro a junho/2010 (porcentagem)

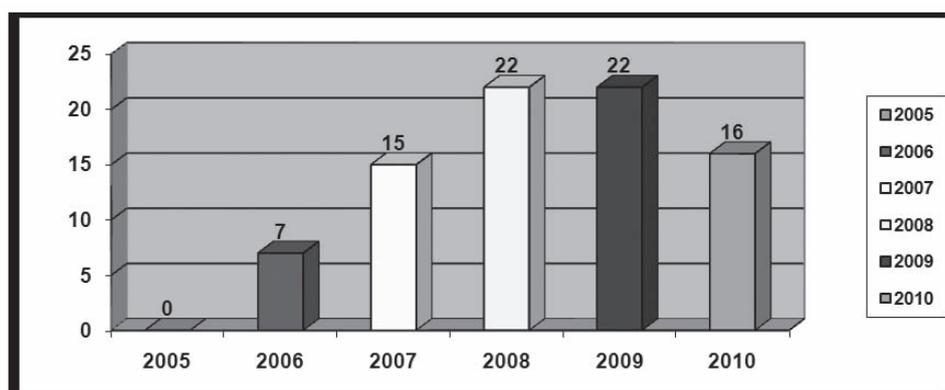


Fonte: Coordenação do Programa Mediação de Conflitos. Governo de Minas Gerais. Site: [www.seds.mg.gov.br](http://www.seds.mg.gov.br)

Desde o ano de 2006, o Programa desenvolve Projetos Temáticos que trabalham fatores de risco e proposta de fatores de proteção, porém, somente em 2008 passou-se a mensurá-los como marcos/etapas de acompanhamento do Projeto Estruturador. Projetos temáticos são respostas às demandas concretas trazidas pela comunidade em que o Programa se insere e parte de uma leitura técnica da realidade local e dos fatores de risco ali presentes relacionados à violência e à criminalidade. Também relacionada com os objetivos do próprio Programa, na busca de promover uma sociedade mais humana e justa, essa frente de atuação objetiva gerar impacto nesses fatores de riscos evidenciados, fomentando a criação de fatores protetores que possam influenciar na dinâmica local.

No Gráfico 4, apresentaremos os números dos Projetos desenvolvidos (até agosto de 2010).

**Gráfico 4**  
**84 Projetos Temáticos desenvolvidos**  
Período: out/2005 a agosto/2010



Fonte: Coordenação do Programa Mediação de Conflitos, Governo de Minas Gerais. Site: [www.seds.mg.gov.br](http://www.seds.mg.gov.br)

Abaixo seguem as especificações dos Projetos Temáticos mais recentes desenvolvidos no decorrer de 2009<sup>43</sup> e 2010. Os Projetos desenvolvidos em 2006 e 2007 podem ser vistos na Revista *Entremeios*, e os de 2008, no Livro *Programa Mediação de Conflitos (2009)*<sup>44</sup>.

<sup>43</sup> São apresentados os Projetos/Coletivizações de Demandas de 2009 em um único quadro, pois foram necessárias adequações para a realização dos mesmos, tendo em vista dificuldades para construção de instrumento licitatório que viabilizasse recurso para os mesmos. As adequações foram necessárias tendo em vista a limitação de recursos para realização dos mesmos na ocasião.

<sup>44</sup> Revista *ENTREMEIOS* e Livro *Programa Mediação de Conflitos – Acesso através da Coordenação do PMC/SPEC/SEDS*. site: [www.seds.mg.gov.br](http://www.seds.mg.gov.br)

**16 Projetos temáticos – 2010 – Programa Mediação de Conflitos**

Região	Projeto(s)	Temática
<b>Programa Mediação de Conflitos – Belo Horizonte</b>		
Barreiro	Café com Mulheres	Enfrentamento à violência de gênero contra a mulher
Cabana	Cultivar	Laços, pertencimento, resolução pacífica de conflitos em contexto de condomínio na região.
Jardim Felicidade	Felicidade no Lar	Conflitos Intrafamiliares
Minas Caixa	Fala, Família!	Conflitos Intrafamiliares
Taquaril	Construindo uma Cultura de Paz no Bairro Granja de Freitas	Mediação de conflitos – resolução pacífica de conflitos
Morro das Pedras	Mulheres da Arte	Enfrentamento à violência de gênero contra a mulher, Geração de Renda
<b>Programa Mediação de Conflitos – Região Metropolitana de BH</b>		
Betim (Jardim Teresópolis)	Prosa Feminina	Enfrentamento à violência de gênero contra a mulher
Contagem (Nova Contagem)	Luz, Câmera, Mediação	Conflitos intrafamiliares, capital social
Ribeirão da Neves (Rosaneves)	Conscientiza, Rosaneves: Lixo só na Lixeira	Pertencimento, a partir de ação comunitária para conscientização sobre o lixo
Ribeirão das Neves (Rosaneves/Veneza)	Fortalecimento da Rede de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher no Município de Ribeirão das Neves	Fortalecimento da Rede de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher
Sabará (Fátima)	Moça Bonita	Enfrentamento à violência de gênero contra a mulher, geração de renda
Santa Luzia (Via Colégio)	Calçar com Arte	Geração de renda para mulheres

Vespasiano (Morro Alto)	Flores que Transformam	Violência de Gênero, fortalecimento da rede de proteção à mulher
<b>Programa Mediação de Conflitos – Interior de Minas Gerais</b>		
Governador Valadares	Como nossos pais	Relações familiares
Ipatinga	Mulheres Brilhantes	Associativismo, Mobilização e participação social
Uberaba	Unidos pela Prevenção	Fortalecimento da rede parceira que atua na área de prevenção ao abuso de álcool e outras drogas.

### 22 Projetos temáticos/coletivizações de demandas – 2009 – Programa Mediação de Conflitos

Região	Projeto(s)
<b>Programa Mediação de Conflitos – Belo Horizonte</b>	
Barreiro	Oficinas de Família
	Culinária e Bem Viver
Cabana	Rede solidária
	DOC. Cabana. Documentar a realidade, pensar em mudanças
Minas Caixa	Maturidade Cidadã
PPL	Mobilização Comunitária
	Projeto Cinecufa
	Mobilização em Ação
Ribeiro	Demandas Previdenciárias
	Semana de Enfrentamento à Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes
<b>Programa Mediação de Conflitos – Região Metropolitana de BH</b>	
Ribeirão das Neves (Veneza)	Violência nas escolas
	Reescrevendo Neves
Contagem (Nova Contagem)	Ser pai, ser mãe e suas implicações
Santa Luzia (Palmital)	Lições de Previdência
Betim (PTB)	Reconhecendo a rede parceira do PTB

Programa Mediação de Conflitos – Interior de Minas Gerais	
Montes Claros (CCR)	Intervenção Vínculos Familiares
	Mãos que transformam
	Informática e Auxiliar Administrativo
Montes Claros (Santos Reis)	Família Legal: Paz em casa, paz na comunidade
Uberaba	Unidos pela Prevenção
Governador Valadares	Paz, você é caPaz
Ipatinga	MediarTE

Além das ações descritas acima, em 2009 foram desenvolvidos dois projetos institucionais: a I Mostra de Projetos Temáticos do Programa Mediação de Conflitos e a continuidade da parceria institucional com o Projeto Mediar.

A **I Mostra de Projetos** parte de uma concepção que visualiza os produtos e ações que foram proporcionados pelos Projetos Temáticos do Programa Mediação de Conflitos, por meio da participação ativa dos seus públicos. Constituiu-se de um Seminário de Abertura, envolvendo equipes técnicas do Programa Mediação, bem como os moradores de seis comunidades que participariam dessa ação, a realização de Oficinas de Fotografia nessas comunidades e se encerra com a Exposição das Fotografias construídas nesse processo. Nesse percurso, adentrou-se em discussões sobre os processos da realidade local, refletindo criticamente sobre os conflitos sociais, possibilidades e processos de mudança. A Exposição das Fotografias mostrou-se como resultado do olhar e das lentes dos principais protagonistas dos trabalhos realizados em Belo Horizonte, Região Metropolitana e Governador Valadares – os moradores das comunidades em que o Programa atua. Em Belo Horizonte e RMBH foram expostas as 24 fotografias escolhidas pelos próprios fotógrafos como melhores representantes de suas comunidades e das reflexões realizadas, numa mostra intitulada **Refleto o Conflito**. Em Governador Valadares, foram expostas 8 fotografias, resultados das oficinas e discussões sobre a temática **Turmalina: mitos e realidades**.

O **Projeto Mediar** tem como objetivo desenvolver a metodologia da Mediação de Conflitos em delegacias de polícia, iniciado enquanto projeto piloto em 2007 na delegacia regional Leste. A parceria com o Programa Mediação de Conflitos se inicia àquela época, possibilitando a construção de um projeto para as delegacias, partindo dos pressupostos metodológicos do Programa Mediação de Conflitos.

Nos anos em que o Projeto Mediar vem sendo construído a partir dessa articulação com o Programa Mediação de Conflitos, foi possível que ele se expandisse, em 2009, de uma delegacia para seis regionais em Belo Horizonte (Noroeste, Leste, Venda Nova, Sul, Centro e Barreiro). Hoje está em fase de expansão para as 4 delegacias da RMBH (Vespasiano, Santa Luzia, Contagem e Betim), além de 1 Delegacia em Montes Claros, a Delegacia

de Acidentes de Veículos (BH) e a Delegacia do Idoso (BH). Esse histórico demonstra o amadurecimento da ação, mas conjuntamente apresenta desafios a serem enfrentados.

Sua robustez vem sendo buscada, a fim de que a parceria com o Programa Mediação/SPEC seja cada vez mais metodológica e institucional, sendo possível manter a qualificação de uma supervisão e equipes de mediadores dentro do quadro da Polícia Civil. A parceria visa ao fortalecimento do Sistema de Defesa Social e o melhor atendimento à população que acessa os serviços de mediação em ambas as ações. Entende-se que assim ocorrerá contribuição para a pacificação social e constituição de uma cultura de paz nas áreas onde o Projeto Mediar e o Programa Mediação de Conflitos atuam.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Tânia. **Mediação de Conflitos: um meio de prevenção e resolução de controvérsias em sintonia com a atualidade**. Disponível em <[http://www.mediare.com.br/08artigos\\_13mediacaodeconflitos.html#\\_ftn9](http://www.mediare.com.br/08artigos_13mediacaodeconflitos.html#_ftn9)>. Acesso em 19/08/2010.

BENEVIDES, M.V. Cidadania e Direitos Humanos. **Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo**, São Paulo, 1998. Disponível em: <<http://owl.iea.usp.br/iea/textos/benevidescidadaniaedireitoshumanos.pdf>>. Acesso em: 13/09/2010.

BENJAMIN, Alfred. **A entrevista de Ajuda**. 8ª edição. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

BIRKHOFF, J. E.; WARFIELD, W. O desenvolvimento da pedagogia e da prática. In:

BRAGA NETO, Adolfo. SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Editora Brasiliense, 2007.

BRANDÃO, Carlos E. **Resolução de Conflitos: Manual de formação de Mediadores e agentes da paz**. 1ª Ed. Rio de Janeiro: Conexão Gravatá, 2005.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. In: ANGHER, A. J. **Vade mecum universitário de direito RIDEEL**. 5.ed. São Paulo: RIDEEL, 2008. p 37.

BUVINICH, Manoel Rojas. **Ferramentas para o monitoramento e avaliação de programas e projetos**. Cadernos de Políticas Sociais. Série Documentos para Discussão nº 10. Outubro, 1999.

**Contribuições para a supervisão dos programas sociais com foco na família** – Carlos Eduardo Aguilera Campos; Joana Garcia Rev.katálysis v.10 n.1 Florianópolis jan./jun. 2007

DALLARI, D. A. **Direitos Humanos e Cidadania**. São Paulo: Moderna, 1998. p 4. Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/direitos/sos/textos/deveres.htm>>. Acesso em: 13 set. 2010.

FIALHO, F. M. **Uma Crítica ao Conceito de Masculinidade Hegemônica**. Instituto de Ciências Sociais Universidade de Lisboa. Working Papers. WP9-06, setembro, 2006.

Disponível em: <[http://www.pontemargem.org/\\_upload/artigos/wp2006\\_9.pdf](http://www.pontemargem.org/_upload/artigos/wp2006_9.pdf)>. Acesso em: 13 set. 2010.

FISCHER, Roger; PATTON, Bruce & URY, William. **Como conduzir uma negociação. Chegar a acordo sem ceder**. 7ª Ed. Porto: Asa Editores, 2007.

GALLINO, Luciano (Dir.). **Dicionário de Sociologia**. São Paulo: Paulus, 2005.

GOVERNO DE MINAS. **Lei Delegada 56**, 2002.

GOVERNO DE MINAS. **Plano Estadual de Segurança Pública**, 2003.

GOVERNO DE MINAS. **Programa Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Ius Editora, 2009.

GOVERNO DE MINAS. **Revista Entremeios: Mediação, prevenção e cidadania**. Cria UFMG Comunicação Jr., 2007.

GRUPO DE PESQUISA E TRABALHO EM RESOLUÇÃO APROPRIADA DE DISPUTAS (GT-RAD). **Apostila curso de mediação: teoria e técnicas**. Brasília: Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, 2001.

GUSTIN, M. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais**, Belo Horizonte, n. 47, jul./dez. 2005. p 181-216.

[HTTP://www.museudapessoa.net/ummilhao/biblioteca/mobilizacaosocial.pdf](http://www.museudapessoa.net/ummilhao/biblioteca/mobilizacaosocial.pdf)<acessado em 20/07/2010>

INSTITUTO BRASILEIRO DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DO BRASIL (IMAB). **Material didático do Curso teórico prático de capacitação em Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte, 2009.

INSTITUTO ELO (MG). **Manual de Integração**. Belo Horizonte: Assessoria de Comunicação Instituto Elo, 2009.

JOHNSON, Allan G. **Dicionário de Sociologia: guia prático da linguagem sociológica**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

LEITE, Fabiana Lima (org). **Prevenção Social à Criminalidade**. Belo Horizonte, 2009.

LINO, Antônio. Diretor da Aracati. Agência de Mobilização. Mobilização Social. 2007

LITTLEJOHN, S (org). **Novos Paradigmas em mediação**. Porto Alegre: Artmed Editora, 1999.

LITTLEJOHN, S.; DOMENICI, Kahy L. Objetivos e métodos de comunicação na mediação. In: SCHNITMAN, Dora. F. & LITTLEJOHN, S (org). **Novos Paradigmas em mediação**. Porto Alegre: Artmed Editora, 1999. p. 209-223.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**. Ed. Artes Médicas. 2ª edição: São Paulo. 1999.

NASCIMENTO, E. M; L SAYED, K. M. Administração de Conflitos. In\_Volume V – **Gestão do Capital Humano, Coleção Gestão Empresarial** – FAE Business School, Curitiba, Editora Gazeta do Povo, 2002, Cap. 4, p 47-56. Disponível em: <[http://www.fae.edu/publicacoes/colecao\\_gestao.asp](http://www.fae.edu/publicacoes/colecao_gestao.asp)>. Acesso em: 13 set. 2010.

OLIVEIRA, Kris Brettas, OLIVEIRA, Gleiber Gomes (org). **Olhares sobre a Prevenção à Criminalidade**. Belo Horizonte, 2009. 379p.

POWER, M. R. Educando os mediadores metacognitivamente. In: SCHNITMAN, Dora. F. & LITTLEJOHN, S (org). **Novos Paradigmas em mediação**. Porto Alegre: Artmed Editora, 1999.

ROSEMBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006. 285p.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Um discurso sobre as ciências**. 9 ed. Porto: Afrontamento, 1997.

SHAILOR, Jonathan G. **Desenvolvendo uma abordagem transformacional à prática da mediação: considerações teóricas e práticas**. In: SCHNITMAN, D. F. & SCHNITMAN, Dora Fried, LITTLEJOHN, Stephen (org). **Novos Paradigmas em Mediação**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999. 412 p.

SIX, Jean François. **Dinâmica da Mediação**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001. 316p.

SOUSA, José Vasconcelos. **O que é mediação**. 1ª Ed. Quimera, 2002. 189p.

SOUZA, Rosane Mantilla. **Mediação social: uma experiência de trabalho em comunidade baixa renda**. (pag 89-117). In: Mediação de Conflitos: pacificando e prevenindo a violência / Malvina Ester Muszkat (org). São Paulo: Summs, 2003.

TORO, José Bernardo e WERNECK, Nísia Maria Duarte em **“Mobilização Social – Um modo de construir a democracia e a participação”** – Autêntica (Belo Horizonte) 2007 – 1ª reimpressão.

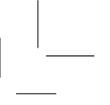
VEZZULA, Juan Carlos. **Teoria e prática da Mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação, 1995.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: teoria e prática. Guia para utilizadores e profissionais**. Portugal: Agora Comunicação, 2005.

VIGEVANI, T. **Direitos Humanos e Cidadania**. Disponível em: < [http://proex.riotoria.unesp.br/congressos/Congressos/1\\_\\_Congresso/Cidadania\\_e\\_Direitos\\_Humanos/Trabalho04.htm](http://proex.riotoria.unesp.br/congressos/Congressos/1__Congresso/Cidadania_e_Direitos_Humanos/Trabalho04.htm)>. Acesso em: 13 set. 2010.

YAZBEC, V. C. Refletindo em contextos de formação. In: SCHNITMAN, Dora. F. & LITTLEJOHN, S (org). **Novos Paradigmas em mediação**. Porto Alegre: Artmed Editora, 1999.

ZILLES, Urbano. **Teoria do conhecimento e Teoria das Ciências**. São Paulo: Paulus, 2005



**PARTE II**

**PRODUÇÃO TEÓRICA E PRÁTICA DE ARTIGOS  
ESCRITOS PELOS PROFISSIONAIS MEDIADORES  
DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E  
DE SEUS PARCEIROS INSTITUCIONAIS<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Esta segunda parte apresenta a produção teórica desenvolvida por profissionais mediadores/técnicos sociais e estagiários do Programa Mediação de Conflitos e seus parceiros (CDC e Projeto Mediar), no primeiro semestre de 2010. Tais artigos foram avaliados pela Comissão Científica e eleitos por esta, em conjunto com a Coordenação do PMC, para a publicação. Vale lembrar que, por terem sido elaborados antes da publicação do novo organograma do Programa, os mesmos utilizaram a nomenclatura vigente até então para os eixos constituintes do PMC, a saber: Eixo Mediação Atendimento, Eixo Mediação Comunitária, Eixo Projetos Temáticos, Eixo Projetos Institucionais (ver item 2 – Organograma do Programa Mediação – da primeira parte desta publicação)

## **O ACOLHIMENTO E A APRESENTAÇÃO DO MÉTODO: ASPECTOS RELEVANTES DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO – AVALIAÇÃO DE CASO DE MEDIAÇÃO ATENDIDO PELA EQUIPE DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA PEDREIRA PRADO LOPES**

**Claudiomar Oliveira Silva.** Estudante de Direito. Mediadora e Estagiária do Programa Mediação de Conflitos no NPC da Pedreira Prado Lopes.

**Eliana Costa Prates.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos no NPC da Pedreira Prado Lopes. Formação em Abordagem Sistêmica pelo Instituto Bert Hellinger.

**Eunice Maria Santos Rezende.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos no NPC da Pedreira Prado Lopes. Bacharel em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

**Jordão Fernando Rodrigues.** Estudante de Direito. Mediador e Estagiário do Programa Mediação de Conflitos no NPC da Pedreira Prado Lopes.

**Leonardo de Lima Leite.** Estudante de Psicologia. Mediador e Estagiário do Programa Mediação de Conflitos no NPC da Pedreira Prado Lopes.

**Paolla Aguiar Clementino.** Advogada. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos no NPC da Pedreira Prado Lopes. Especialista em Administração Pública pelo Instituto de Educação Continuada da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

**Rafaelle Oliveira Costa.** Estudante de Psicologia. Mediadora e Estagiária do Programa Mediação de Conflitos no NPC da Pedreira Prado Lopes.

**Resumo:** O presente artigo descreve um caso de mediação atendido pela equipe do Programa Mediação de Conflitos na Pedreira Prado Lopes, bem como as intervenções realizadas durante os atendimentos aos mediados. Posteriormente, apresenta uma avaliação da equipe a partir da discussão do caso e de seus desdobramentos. Esta análise objetiva estimular a reflexão sobre a importância das intervenções dos mediadores durante o processo de mediação em dois momentos específicos, quais sejam, no acolhimento e na apresentação do método para a escolha da mediação.

**Palavras-chave:** Avaliação de caso. Intervenção. Acolhimento. Apresentação do método.

A mediação requer como método primeiro, estas passagens contínuas: da teoria à prática e da prática à teoria, da reflexão à ação e da ação à reflexão, sem que um dos dois termos da dupla seja separado do outro ou predomine sobre o outro; uma verdadeira mediação nasce das uniões, renovadas sem cessar, dessas duplas.

Jean-François Six

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente muito tem se falado a respeito das técnicas alternativas de resolução dos conflitos. Especialmente no Brasil, o tema tem alcançado grande repercussão, considerando os desafios enfrentados pelo Estado na tentativa de suprir os principais anseios da sociedade por acesso à justiça, segurança e qualidade de vida.

Nesse contexto, a mediação tem despertado o interesse de diversos setores públicos e privados como instrumento alternativo para a solução pacífica de conflitos. Tal interesse advém especialmente de uma chamada “crise” do Poder Judiciário, caracterizada pela dificuldade de acesso, morosidade e alto custo. Nesse sentido:

O interesse pela mediação e a conciliação e a importância de que as vias consensuais se revestem na sociedade contemporânea levaram ao renascer do instituto em toda parte.

Se é certo que, durante um longo período, a heterocomposição e a autocomposição foram consideradas instrumentos próprios das sociedades primitivas e tribais, enquanto o processo jurisdicional representava insuperável conquista da civilização, ressurgiu hoje o interesse pelas vias alternativas ao processo, capazes de evitá-lo ou encurtá-lo, conquanto não o excluam necessariamente. (GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; NETO, Caetano Lagrasta, 2007, p.1)

Percebe-se, assim, uma urgência em se disseminar e aplicar a mediação como forma de “desafogamento” do Poder Judiciário, e, portanto, de superação dessa “crise” da Justiça. Paralela a essa urgência, encontra-se uma sociedade ainda marcada por uma cultura adversarial, por relações pautadas na lógica binária (bem/mal; certo/errado; ganha/perde) e assistencialista, dificultando a compreensão e a adesão à técnica da mediação, que prima pela voluntariedade, autonomia, responsabilização e cooperação.

Ademais, conceituar a mediação apenas como uma técnica para a solução de conflitos e alcance de acordos constitui um reducionismo, considerando que o grande escopo da mediação está na promoção de autonomia e responsabilização, bem como no resgate de uma cultura do diálogo e da compreensão mútua. O acordo poderá acontecer, mas não é o grande objetivo da mediação, assim como não o é ser um meio de diminuir as demandas judiciais.

(...) Por favorecer o desenvolvimento da autonomia, valorizar o diálogo e a cooperação, aponta para a possibilidade de geração de condições de convivência positiva, empreitada premente no mundo atual, no qual a intolerância em relação às diferenças de gênero, cultura, etnia, condição econômica e religião vem redundando numa (aparente) incontrolável escalada de violência, tanto no âmbito público quanto no privado. (MUSZKAT, Malvina Ester (org), 2003, p. 90)

Nesse sentido, considera-se a importância de que a mediação seja compreendida em toda a sua complexidade, a fim de que (de fato) possa alcançar suas finalidades. Para tanto, é necessário que seus pressupostos, princípios, objetivos e técnicas sejam constantemente difundidos e debatidos. A reflexão constante acerca da teoria e da prática da mediação é indispensável, especialmente para os mediadores, já que estes também

integram uma sociedade imediatista e regida pela lógica adversarial, e, portanto, devem estar atentos à condução do processo, evitando-se, dessa forma, intervenções pautadas pelo paradigma dominante.

*Habitados ao litígio e ao conceito de que alguém decidirá por eles, os mediados preparam os seus argumentos em moldes contenciosos, para atacar e para se defender do outro, tentando convencê-lo de que o objectivo é negociar, é muito provável que se rejam pelo conceito arcaico, baseado nos “jogos de soma zero”, em que só um deles pode ganhar, estando esse ganho baseado na perda por parte do outro. (VEZZULLA, Juan Carlos, 2003, p.93)*

Essas considerações iniciais embasam as reflexões que serão apresentadas neste artigo, a partir de um caso de mediação atendido pela equipe do Programa Mediação de Conflitos da Pedreira Prado Lopes, em que os mediados desistiram do processo e a demandante foi encaminhada ao Poder Judiciário. Esse caso, bem como seus desdobramentos, despertou na equipe local a necessidade de se avaliar cada intervenção realizada. Essa avaliação possibilitou discussões acerca do papel do mediador, dos pressupostos e objetivos da mediação, dos cuidados que o mediador deve ter no momento do acolhimento e da apresentação do método e da importância da discussão do caso com toda a equipe. Possibilitou, ainda, apresentar e discutir novas possibilidades de intervenção, especialmente na fase de acolhimento e de escolha do processo pelos mediados, a fim de qualificar futuras mediações.

O presente artigo objetiva assim compartilhar essas reflexões realizadas pela equipe do Programa Mediação de Conflitos da Pedreira Prado Lopes, por considerá-las determinantes para a condução adequada de um processo de mediação.

## 2 BREVE RELATO DO CASO

Sofia procurou o Programa Mediação de Conflitos – PMC – com o objetivo de obter a assistência de um advogado para ajuizamento de uma ação de Pensão Alimentícia contra o ex-companheiro Romeu. A demandante relatou que ela e Romeu teriam estabelecido um acordo informal em que o ex-companheiro se comprometera a contribuir mensalmente com o valor de R\$150,00 a título de pensão para o filho deles, Gaspar.

Segundo Sofia, Romeu “só paga quando quer”, o que a teria deixado em dificuldades financeiras, já que se responsabilizaria sozinho pelas despesas do filho. Diante dessa situação, não teria “outra saída a não ser levar Romeu no juiz”.

Após esse relato inicial, a dupla de mediadores apresentou o PMC e a possibilidade de que a técnica da mediação fosse utilizada para a resolução do caso. Sofia concordou em participar do processo de mediação e então lhe foi explicado que, nesse caso, seria enviada uma carta convite a Romeu para que este comparecesse ao Programa, a fim de que lhe fosse igualmente apresentada a proposta da mediação. Caso ele também aceitasse, ambos seriam chamados para a primeira sessão conjunta de mediação.

Romeu compareceu ao atendimento agendado, demonstrando desconforto com a situação – estava inquieto, mantinha quase todo o tempo a cabeça baixa e o corpo voltado para o lado. Inicialmente os mediadores apresentaram o PMC e explicaram que Sofia ha-

via procurado o Programa em virtude da questão da pensão alimentícia de Gaspar. Os mediadores mencionaram o acordo realizado entre eles em que, segundo Sofia, Romeu teria se comprometido a contribuir com a quantia de R\$150,00 mensais. Nesse momento, Romeu aumentou o tom de voz e gesticulou, negando a existência de tal acordo. Ele afirmou categoricamente: “Eu não sei de acordo nenhum, eu nunca fiz acordo com ela”. Mencionou ainda que, na verdade, teria combinado o pagamento da quantia de R\$100,00.

A partir desse momento, Romeu demonstrou maior resistência com relação à discussão sobre a pensão. Em certo momento, ele afirmou (sem levantar a cabeça): “Não que eu esteja questionando o trabalho de vocês, mas quando o Gaspar morava comigo, ninguém foi chamar a Sofia para cobrar dela uma pensão para me ajudar nas despesas; agora, quando é a mulher, aí a coisa é diferente”. Afirmou, ainda, que Sofia apenas “queria ‘mamar’ o seu dinheiro”, mas que “se é R\$150,00 que ela quer eu pago, eu não quero é discussão”.

Os mediadores explicaram a finalidade da mediação de ser um espaço para que ambos dialoguem e exponham suas necessidades. Nesse momento, Romeu afirmou não querer conversar com Sofia e que ele pediria à sua própria mãe para participar dessa mediação. Ressaltou-se a importância da presença de Romeu nesse encontro e ele concordou em participar.

Sofia e Romeu comparecem à primeira sessão de mediação. Os mediadores explicaram as regras e Sofia iniciou dizendo que Romeu não efetua o pagamento da pensão com regularidade. Mencionou também que seu atual companheiro “compra tudo que o Gaspar precisa, como se fosse filho dele”. Pediu-se que Romeu apresentasse seu ponto de vista sobre o que Sofia havia afirmado e ele contestou dizendo que “não tenho nada a dizer, é isso aí”, e que levaria essa questão para a justiça, “porque na justiça é certo e meus pais também param de me incomodar”.

Romeu demonstrou bastante incômodo com a presença de Sofia, além de não evidenciar qualquer disposição para o diálogo. Os mediadores tentaram argumentar sobre as possibilidades da mediação, mas Romeu estava irredutível.

Ao final, Sofia comentou que não esperava tal desfecho – para ela seria realizado um acordo –, mas que, então, gostaria de ser encaminhada à Defensoria Pública, a fim de ajuizar uma ação de alimentos.

### 3 DISCUSSÃO E AVALIAÇÃO EM EQUIPE: NOVAS POSSIBILIDADES

Os desdobramentos do caso levaram a equipe a uma avaliação de todo o processo, desde o recebimento da demanda, até o último atendimento que culminou na desistência da mediação e no encaminhamento da demandante à Defensoria Pública para posterior propositura de ação judicial de alimentos.

Concluímos que as intervenções não foram adequadas, especialmente sob dois aspectos: o acolhimento e a explicação da proposta da mediação. Diante disso, a equipe refletiu sobre outras possibilidades de intervenção que poderiam contribuir de modo mais positivo para o desenvolvimento da mediação. Tal exercício objetivou pautar e qualificar futuras intervenções dos mediadores.

### 3.1 O acolhimento e sua importância na construção da confiança e na garantia da imparcialidade

O acolhimento é o momento em que os envolvidos em determinado conflito estabelecem o primeiro contato com o PMC. No caso apresentado, o acolhimento se deu inicialmente com Sofia, que teve a iniciativa de buscar o atendimento do programa. Romeu compareceu mediante uma carta convite, fato que deve ser considerado no acolhimento, já que este envolvido não escolheu livremente comparecer ao programa.

Alguns dos pressupostos da mediação são a confiança e a legitimidade que deve se estabelecer na relação entre mediadores e mediados. No caso específico do PMC, grande parte dos atendidos desconhece a proposta da mediação e, portanto, essa confiança precisa ser construída, sendo que o momento do acolhimento é fundamental:

*Para que haja entendimento sobre a mediação pelas pessoas, o acolhimento inicial é fundamental para que a pessoa seja atendida com qualidade e possa se estabelecer uma relação de confiança e, conseqüentemente, para que a mediação se desenvolva de uma forma clara para as partes. (REZENDE, Eunice Maria Santos et al, 2007,p.108)*

A imparcialidade, por sua vez, como característica fundamental do mediador, deve pautar a conduta desse profissional em todas as etapas do processo. A imparcialidade reforça o sentimento de confiança estabelecido entre mediador e mediados, bem como a legitimidade do procedimento de mediação.

No caso em análise, a equipe considerou que, ao mencionar o acordo que teria sido estabelecido entre os mediados, rompeu-se a possibilidade da construção dessa confiança e da imparcialidade, já que a reação de Romeu fez supor que este teria compreendido tal colocação como uma legitimação (e concordância) com o discurso e os argumentos de Sofia. Tal entendimento reforça-se pelo fato de que esse primeiro atendimento a Romeu foi realizado por duas mediadoras, o que pode ter contribuído para a postura defensiva adotada pelo mediado durante o mesmo.

A equipe entende que a forma mais adequada para o acolhimento de Romeu teria sido apenas mencionar que Sofia procurou o PMC a fim de tratar questões relacionadas ao filho deles, dando espaço (de fato) para que Romeu apresentasse o seu ponto de vista. Ademais, ao mencionar o suposto acordo, o mediador poderia direcionar o discurso do mediado, de forma a priorizar o que julga ser o mais importante para a resolução daquele conflito, minando as possibilidades de que o mediado apresentasse suas reais necessidades e interesses.

*O mediador auxilia na comunicação, na identificação de interesses comuns, deixando livres as partes para explicarem seus anseios, descontentamentos e angústias, convidando-as para a reflexão sobre os problemas, as razões por ambas apresentadas, sobre as conseqüências de seus atos e os possíveis caminhos de resolução de controvérsias. (SALES, Lilia Maia de Moraes, 2004, p.79)*

O mediador deve sempre lembrar-se de que somente os envolvidos poderão dizer o que seja ou não prioridade, e a estes se deve garantir “(...) a autoria do processo, seja de acordo ou não” (MUSZKAT, 2003, p.148). De forma semelhante, afirma Vezzulla (2005, p.48) que cabe ao mediador “(...) falar para conseguir que o mediado fale e, sobretudo,

para que o mediado se interrogue. E este é outro ponto importante que o diferencia: perceber que só o mediado sabe o que é melhor para si.”.

### 3.2 A apresentação e a compreensão do processo de mediação como garantias da voluntariedade

A voluntariedade se constitui como um dos principais pressupostos da mediação. Esta deve ser, portanto, observada e garantida. As pessoas que buscam atendimento no PMC em muitos casos desconhecem a mediação e, assim, cabe aos mediadores apresentarem a metodologia, a fim de que as pessoas, de forma consciente, escolham ou não se submeterem ao processo.

No caso analisado, a equipe refletiu sobre o real entendimento dos atendidos a respeito das implicações da mediação e, assim, sobre a existência da voluntariedade. Considerando a dificuldade de compreensão desse método, em virtude do predomínio de uma cultura adversarial, do “ganha/perde”, em que um terceiro, considerado detentor do saber, decide sobre os conflitos apresentados. Tal paradigma parece nítido quando Romeu mencionou que recorrerá ao Judiciário, tendo em vista ser o local em que a decisão é certa.

Nesse sentido, a mediação pode ser um instrumento de promoção de autonomia e empoderamento, em decorrência do qual as pessoas reconhecem-se capazes de decidir o que é melhor para as próprias vidas. Para tanto, o mediador deve esclarecer qual o seu papel, bem como qual deverá ser a postura dos mediados, assim:

É necessário, então, que o mediador que conduz a pré-mediação<sup>1</sup> transmita aos mediados que serão eles a decidir sobre os seus problemas e que essa decisão se baseará no trabalho cooperativo, defender os seus próprios interesses, mas também os dos outros envolvidos no conflito, sendo este o único meio de chegar a uma solução satisfatória para todas as partes. (VEZZULLA, Juan Carlos, 2003, p.93)

Para que esse esclarecimento seja efetivo, a equipe discutiu sobre a possibilidade de inicialmente se apresentar aos mediados todas as possibilidades existentes para a resolução do conflito. Slaikeu (2004, p. 24) apresenta um quadro que poderia ser utilizado para facilitar tal apresentação:

Evitar	Colaboração		Autoridade		Jogos Unilaterais de poder
Esperar para ver	Negociação pelas partes	Mediação por uma terceira parte	Recorrer a um superior	Litígio judicial	Violências físicas, greves etc.

Quadro 1: Panorama de instrumentos de resolução de conflitos

Fonte: SLAIKEU, 2004

<sup>1</sup> No caso analisado, o acolhimento aos mediados assemelha-se à pré-mediação a que o autor se refere.

Feita essa apresentação, de um chamado panorama para a resolução de um conflito, o mediador passaria a explicar os objetivos da mediação, o que o mediador não é (juiz, conselheiro, professor) e a postura responsável e cooperativa que os mediados devem assumir diante do conflito apresentado. Deve também explicar as regras a serem estabelecidas aos mediados na sessão de mediação. Todos esses esclarecimentos devem se dar de forma didática, direta e, a todo o tempo, o mediador deve se certificar de que os envolvidos estejam de fato compreendendo o que significa submeter-se ao processo de mediação.

Para a avaliação desse entendimento, o mediador deverá escutar ativamente o que os envolvidos pensam sobre o que está sendo problematizado. Deve também elaborar questionamentos com o intuito de estimular a reflexão e a expressão dos conflitos latentes, sendo estes entendidos como os reais interesses e necessidades desencadeadores de disputas e litígios. O mediador deve auxiliar os envolvidos a conscientizarem-se da necessidade de se estabelecer o diálogo e a cooperação mútua, especialmente em relações continuadas no tempo, como no caso discutido, em que o filho estabelece entre os pais um vínculo para toda a vida.

#### 4 CONCLUSÃO

Este trabalho pretende estimular a reflexão acerca da importância da discussão entre as equipes, especialmente dos casos em que não for possível a mediação, seja pela desistência das partes, seja pela discordância em participar do procedimento de mediação. Para o caso específico do PMC na Pedreira, tal discussão possibilitou à equipe rever pontos fundamentais da metodologia da mediação. O que, aliado à prática do atendimento, qualificou o trabalho local, ao se perceber a importância de se respeitar o ritmo do atendido, estar atento às reações pessoais, estabelecer a confiança entre mediadores e mediados, manter a imparcialidade e ser mais criativos nas intervenções, buscando alternativas para aprimorar as habilidades do mediador.

#### REFERÊNCIAS

FISHER, R; URY, W; PATTON, B. **Como chegar ao sim – negociação de acordo sem concessões**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Imago Ed., 2005.

FOLGER, J.P., BUSH, R.A. Mediação Transformativa e Intervenção de Terceiros: as Marcas Registradas de um profissional Transformador. In: SCHNITMAN, D.F. (Org.) **Novos Paradigmas em Mediação**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

GRINOVER, Ada Pellegrini; NETO Caetano Lagrasta; WATANABE Kazuo (coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo: Revolução na Prestação Jurisdicional**. São Paulo: Editora Atlas S.A. 2007.

GRISARD FILHO. O Recurso da Mediação nos Conflitos de Família. **Revista Brasileira de Direito de Família-IBDFAM**. Porto Alegre: Síntese, Julho-Agosto-Setembro-2002, ano IV, nº. 11.p.11-19.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. **Das Necessidades Humanas aos Direitos: Ensaio de Sociologia e Filosofia do Direito**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999.

MUSZKAT, Malvina Ester (org.). **Mediação de Conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. São Paulo: Summus Editorial, 2003.

NETO, Adolfo Braga; SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **O que é Mediação de Conflitos?** Coleção Primeiros Passos – Editora Brasiliense, 2007.

REZENDE, Eunice Maria Santos *et al.* O acolhimento na Mediação de Conflitos. **Entre-meios – Mediação, Prevenção e Cidadania**. Belo Horizonte, 2007, p.42-59.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

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

SEIDEL, Daniel (org.). **Mediação de Conflitos – A solução de muitos problemas pode estar nas suas mãos**. Brasília: Vida e Juventude, 2007.

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

VEZZULLA, J.C. **Teoria e Prática – Guia para utilizadores e profissionais**. Portugal. Editora Ágora Publicações, 2001.

SLAIKEU, Karl A. **No final das contas: um manual prático para a mediação de conflitos**. Tradução: Grupo de Pesquisa e Trabalho em Arbitragem, Mediação e Negociação na Faculdade de Direito da Universidade de Brasília. Brasília. Brasília Jurídico, 2004.

SOUSA JÚNIOR, José Geraldo de. **Sociologia Jurídica: Condições Sociais e Possibilidades Teóricas**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 2002.

## A CONTRIBUIÇÃO DOS PROJETOS TEMÁTICOS PARA A PREVENÇÃO SOCIAL À CRIMINALIDADE: A EXPERIÊNCIA DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

**Isabela de Vasconcelos Teixeira.** Psicóloga. Mediadora e Técnica social referência para projetos do Centro de Defesa da Cidadania. Pós-graduanda em Gestão Pública.

**Sandra Mara de Araújo Rodrigues.** Psicóloga. Bacharel em Comunicação Social. Mediadora. Formação em “Mediação de Conflitos”. Coordenadora do Programa Mediação de Conflitos do Governo do Estado de Minas Gerais.

**Resumo:** O presente texto tem como objetivo analisar a experiência dos Projetos Temáticos realizados pelo Programa Mediação de Conflitos, no Estado de Minas Gerais. Partindo de uma discussão acerca dos conceitos trazidos na literatura sobre o desenvolvimento de projetos e utilizados na política de prevenção à criminalidade, pretende-se demonstrar como o uso do Marco Lógico, como ferramenta de planejamento, e a focalização nos fatores de risco identificados nas localidades em que o Programa atua contribuem para a eficiência, eficácia e efetividade da política de prevenção social à criminalidade de Minas Gerais.

**Palavras-chave:** Projetos sociais. Marco Lógico. Prevenção social à criminalidade.

### 1 INTRODUÇÃO

Ao longo da década de 1990, a criminalidade violenta no Brasil cresceu vertiginosamente. A partir de 1996, esses índices, principalmente em relação aos homicídios, saltaram abruptamente, crescendo 100%. Ainda que em todo o país esses índices tenham crescido, em Minas Gerais isso se deu de forma mais acentuada: Belo Horizonte, que ocupava o 22º lugar na comparação entre as taxas de homicídios das capitais brasileiras, passou a ocupar o 4º lugar (Fonte: DATASUS – Ministério da Saúde). O aumento sensibilizou a população do Estado e, aliado à divulgação e ao sensacionalismo da mídia, o medo se disseminou entre os moradores, e a demanda por segurança passou a ser considerada prioritária. Esse crescimento abrupto, ademais, acabou por evidenciar a insuficiência dos modelos repressivos que caracterizavam as políticas de segurança pública até então desenvolvidas no Brasil. Novas respostas eram demandadas pela população, de modo que o modelo de prevenção à criminalidade começa a ganhar espaço na agenda pública e até nos estudos acadêmicos em nosso país.

A partir da reforma gerencial e político-administrativa realizada pelo governo estadual em Minas, em 2003, foi criada a Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS). O governo estadual criou, nesse contexto de reforma, o planejamento estratégico composto por 31 projetos estruturadores, dentre eles o projeto “Redução da Criminalidade em Minas Gerais”. Foram então formulados quatro eixos para esse projeto estrutura-

dor, dentre eles, a implantação de uma política de prevenção à criminalidade (Sapori, 2007). A política de prevenção à criminalidade constituiu-se como uma proposta inovadora para o Estado de Minas Gerais, mas também para a política de segurança pública do país como um todo.

Dentre as frentes de atuação da SEDS está a política de prevenção à criminalidade, operacionalizada através da Superintendência de Prevenção à Criminalidade – SPEC. A SPEC desenvolve quatro programas: Programa Mediação de Conflitos, Programa Fica Vivo!, CEAPA – Central de Monitoramento e Acompanhamento de Penas e Medidas Alternativas, e PrEsp – Programa de Reintegração Social do Egresso do Sistema Prisional. Os Programas Fica Vivo! e Mediação de Conflitos são de base local<sup>2</sup>, e a CEAPA e PrEsp são de base municipal, todos eles instalados através da criação de Núcleos de Prevenção à Criminalidade (NPCs). Hoje a Política de Prevenção abrange 13 municípios, com um total de 39 NPCs.

O Programa Mediação de Conflitos (PMC), tema deste texto, tem como objetivo promover a resolução pacífica dos conflitos através da facilitação do diálogo entre as pessoas envolvidas naquela situação, de modo que elas mesmas possam construir de forma autônoma as soluções, visando, assim, que aqueles conflitos não se tornem propulsores de ações violentas. A partir de ações de nível individual e comunitário, pretende-se contribuir para o acesso a direitos, processos de emancipação, fortalecimento de capital social e prevenção social à criminalidade.

O PMC atua a partir de 4 eixos: Atendimento, Comunitário, Projetos Temáticos e Projetos Institucionais. Os eixos se articulam de forma orgânica, sendo o eixo Atendimento comumente a porta de entrada das demandas da comunidade ao Programa. A análise dos casos do Atendimento possibilita uma leitura da comunidade que será integrada às ações do Eixo Comunitário, cujo foco são as demandas coletivas. Desse cenário, desenha-se a dinâmica da comunidade em que o programa se insere e identifica-se a necessidade de realização de Projetos Temáticos que respondam a determinados aspectos dessa realidade. Em um nível macro, partindo de um diagnóstico de aspectos comuns a várias comunidades, são construídos os Projetos Institucionais.

Analisaremos mais a fundo, aqui, o eixo Projetos Temáticos. Esse eixo amadureceu e seu número de intervenções foi crescendo junto com a legitimidade do PMC nas comunidades atendidas. Quanto mais tempo e maior a proximidade com os moradores e atores locais, maior a possibilidade de a equipe técnica perceber as reais carências e necessidades e propor ações efetivas. Ao mesmo tempo, a metodologia do programa também se adaptou, prevendo dotação orçamentária anual e diretrizes para a realização dos projetos. Em 2008 foi ainda disponibilizado um técnico específico para melhor estruturar este eixo.

Em 2010, a execução dos Projetos Temáticos foi inserida no Convênio realizado entre o Programa Mediação de Conflitos e o Centro de Defesa da Cidadania (CDC), sendo

<sup>2</sup> Diz-se programas de base local, pois estão instalados dentro de bairros, vilas e aglomerados diagnosticados com altos índices de criminalidade violenta e de vulnerabilidades sociais, e identificados como prioridades para a instalação da política de prevenção à criminalidade, ou seja, mais próximos às comunidades e populações que visa atingir.

esse órgão responsável por dar apoio ao Programa na realização dos projetos. Além dessa ação, o referido convênio é responsável por realizar atendimentos jurídicos e psicológicos a atendidos do Programa Mediação e construir em conjunto com supervisão e coordenação do PMC as capacitações continuadas de suas equipes, a publicação de um livro e a realização de seminários. Em 2006 e 2007, o Programa Mediação de Conflitos realizou 25 Projetos Temáticos. Em 2008 foram realizados 22 projetos; em 2009 mais 22; e, em 2010, está prevista a realização de 18.

Desde o ano de 2008, os Projetos Temáticos passaram a constar nas metas do Projeto Estruturador, resultado do reconhecimento dessa ação como relevante para o Programa Mediação de Conflitos. Em 2008, a meta foi a realização de 15 projetos; em 2009, de 10 projetos; em 2010, 12 projetos. Em todos os casos, o PMC realizou mais projetos do que o pactuado como meta, utilizando um recurso ao longo desses anos que totaliza mais de R\$ 750 mil, beneficiando moradores de cerca de 25 localidades diferentes, em mais de 80 projetos, destacando o uso aprimorado do recurso público.

Nos últimos anos, o Programa Mediação de Conflitos vive um processo de consolidação de seus parâmetros teóricos e de sua metodologia, que aponta para a necessidade de se dar continuidade ao processo de acúmulo de conhecimentos e de aperfeiçoamento dos instrumentos de intervenção utilizados. Em relação ao eixo de Projetos Temáticos, pode-se constatar o fortalecimento e reconhecimento de sua importância para o Programa através do número de projetos já realizados e da sua inclusão como meta do Projeto Estruturador. No sentido de contribuir para o aprimoramento no uso desse instrumento de intervenção, tendo em vista o objetivo maior da pacificação social, o presente texto visa analisar essa experiência a partir de uma discussão sobre os conceitos trazidos na literatura sobre o desenvolvimento de projetos utilizados na política de prevenção à criminalidade.

## 2 MARCO CONCEITUAL

Segundo Armani (2000), projetos não existem isolados e só fazem sentido por se inserirem em programas ou políticas mais amplos. Os projetos se situam no nível da ação concreta, sendo uma ação social planejada, estruturada em objetivos, resultados e atividades baseados em uma quantidade limitada de recursos (humanos, materiais e financeiros) e de tempo. Os projetos são capazes de captar uma realidade complexa, tornando-a mais compreensível e manejável, possibilitando a existência de uma intervenção mais qualificada em dada realidade, organizando e tornando as intervenções sociais passíveis de planejamento e avaliação, traduzindo-se em uso racional de recursos, maior clareza de intervenção e de possibilidades de impacto.

No campo das políticas públicas, temos então a conformação de três níveis de ações: as políticas públicas, programas e os projetos. Podem ser definidas como:

Política refere-se ao nível dos grandes objetivos e eixos estratégicos de atuação, expressando compromissos a longo prazo. Uma política é composta por vários programas. Programas referem-se ao conjunto mais ou menos harmônico de ações e projetos numa determinada área ou setor social, configurando-se como instrumento de implantação de uma política pública. Projetos consistem na tradução operacional dos programas,

colocando em prática as políticas e programas na forma de unidades de intervenção concretas. (Carneiro, 2004, p.69)

O desenvolvimento de programas e projetos pode ser dividido em etapas: formação de agenda, formulação da proposta de ação, implementação, monitoramento e avaliação. Na realização prática desse processo, emergem diversos obstáculos.

Os gestores e executores das políticas públicas e projetos, principalmente na área social, deparam-se com um contexto atual de agravamento dos problemas sociais existentes – como o grande contingente de pessoas vivendo em situação de pobreza e miséria, exclusão social, baixa escolarização, desemprego, crescimento da criminalidade e violência – acompanhado pelo aumento da pressão social por respostas, acirrado pela escassez dos recursos disponíveis. Ao mesmo tempo, foi se tornando claro que os programas e projetos não possuíam formas confiáveis e claras de avaliação que comprovassem os resultados e efeitos alcançados através de sua implementação. Assim, os governantes têm buscado garantir a maior eficiência e eficácia às ações públicas, ao mesmo tempo em que a sociedade civil tem cobrado maior controle, transparência e responsabilização na utilização dos recursos (*accountability*). Nesse sentido, existe um crescente interesse pelo estudo e aperfeiçoamento das técnicas de planejamento, gestão e avaliação dos programas e projetos sociais (SULBRANDT, 1994).

Estudiosos sobre a elaboração, implementação e avaliação de projetos (NOGUEIRA, 1998; CARNEIRO, 2004; PFEIFFER, 2000; BUVINICH 1999; MOKATE, 2000) convergem na proposição de que todo projeto deve estar sustentado em uma hierarquia de objetivos que explicita a lógica da intervenção, dizendo de forma clara aonde se pretende chegar, quais insumos são necessários, as atividades a serem realizadas, os resultados e os efeitos esperados.

O objetivo da estruturação lógica da intervenção é contribuir para o uso mais eficaz e eficiente dos recursos e auxiliar na verificação e mensuração de se o que era pretendido foi de fato alcançado. Essa perspectiva corresponde à metodologia do Marco Lógico<sup>3</sup>, que emerge no contexto atual então como uma alternativa cada vez mais estudada e aperfeiçoada que vai ao encontro dos anseios tanto da sociedade civil quanto poder público, e, inclusive, de organizações internacionais de financiamento.

O Marco Lógico<sup>4</sup> é um instrumento de planejamento que visa: “facilitar o desenho, a gestão e a avaliação de programas e projetos de desenvolvimento; favorecer mecanismos de discussão e trabalho transparentes, participativos, estruturados e flexíveis; facilitar a análise, o intercâmbio de experiências, a reflexão, a eleição entre diferentes opções e

<sup>3</sup> O Marco Lógico surge em meados da década de 1960, no contexto da cooperação internacional de apoio ao desenvolvimento, quando a Agência Americana para o Desenvolvimento Internacional (USAID – *United States Agency for International Development*), preocupada com a baixa precisão do planejamento dos projetos, falta de clareza na responsabilidade para o gerenciamento e a imprecisão das avaliações de projetos disponíveis, contratou um grupo de consultores especialistas para buscar solucionar esses problemas.

<sup>4</sup> Alguns autores como Pfeiffer (2000) adotam a denominação de Quadro Lógico para tradução do nome original em inglês *Logical Framework Approach*.

relacionar a análise com a ação” (BUVINICH, 1999, p. 67). Esse enfoque nos convida a resgatar o sentido ético das políticas públicas, ao ressaltar a importância de que os projetos de fato provoquem alterações que melhorem a qualidade de vida de indivíduos, grupos e regiões, ou seja, que agreguem valor social ao produto que realizarão (CARNEIRO, 2004).

Para iniciar a elaboração de um projeto, necessariamente parte-se de uma situação problema que se quer transformar. Isso significa que todo projeto se baseia implicitamente em um modelo causal ou um conjunto de hipóteses que norteia a lógica da intervenção. O modelo causal constitui o marco conceitual em que a intervenção se apoiará.

Porém, como alerta Carneiro (2004), não é uma tarefa simples a delimitação de uma situação problema, pois o campo da ação social é caracterizado por grande incerteza e complexidade, uma vez que lida com fenômenos sociais que são multicausais e multifacetados, entrelaçando diferentes fatores que se influenciam mutuamente, como os vetores subjetivos, sociais, culturais, políticos, históricos, econômicos e institucionais. Quando não se tem clareza sobre a situação problema que se quer enfrentar, a diversidade de fatores de vulnerabilidade acaba por tornar o cenário de intervenção um projeto repleto de incertezas e complexidades. Ao mesmo tempo, oriundo e influenciado por isso, as tecnologias de intervenção também possuem alto grau de incerteza, sendo chamadas de “tecnologias brandas” (SULBRANDT, 1994). No entanto, apesar e justamente por causa desse contexto complicado, a busca por uma boa estruturação da intervenção se torna muito importante.

Políticas e projetos voltados para prevenção social da criminalidade, foco de análise do presente texto, inserem-se em um campo recente de intervenção no contexto brasileiro e, sem dúvida, caracterizam-se por alto grau de incerteza e complexidade. Isso torna necessário que sejam desenvolvidos mais estudos e pesquisas sobre as experiências que já vêm sendo desenvolvidas nesse sentido no Brasil. Como aponta o “Mapeamento das conexões teóricas e metodológicas da produção acadêmica brasileira em torno dos temas da violência e da segurança pública e as suas relações com as políticas públicas da área adotadas nas duas últimas décadas (1990-2000)”:

A produção brasileira de estudos sobre violência e crime urbano é ainda tímida, o que demanda a continuidade dos esforços seja da comunidade científica para explorar temas ainda pouco conhecidos, seja das agências encarregadas de fomento em manter vivo o interesse concentrado nesta área de investigação científica. [...] Na formulação e execução das políticas públicas de justiça e segurança que deveriam intervir no cenário da violência, [...] muito já foi discutido e experimentado no campo do planejamento e execuções das ações de prevenção e repressão à violência, mas ao custo de um baixo nível de informação e conhecimento – não de dados, que, ao contrário do que mídia e opinião pública propagam, foram produzidos e são preocupações desde o Império. Como destaca Betania Peixoto (2008), não há estimativas seguras sobre quanto custa, em termos monetários, cada projeto de prevenção e/ou repressão colocado em prática no país, bem como poucos são os projetos devidamente avaliados e monitorados. (Lima, 2009, p.4)

Em meio a esse contexto, o marco teórico de intervenção do PMC apoia-se em um modelo ecológico de prevenção:

Os modelos ecológicos (que inspiram grande parte das intervenções de prevenção ao crime que têm a comunidade por foco) argumentam que raramente o crime é o único problema da comunidade e que o mesmo está relacionado a outras formas de desvantagens sociais, principalmente nas comunidades com altas taxas de crime. Logo, medidas para reduzir a violência devem se dirigidas a essas outras desvantagens. O modelo vê o crime como resultado de uma variedade de fatores e condições que se interconectam e se corporificam na teoria da etiologia múltipla e aponta ainda possíveis direções para ações de pesquisa e intervenção no combate à violência. As ações de intervenção devem estar alicerçadas em conhecimentos sólidos, dos fatores que geram e influenciam a violência na região onde vão ser implementadas [fatores de risco]. A crescente adesão ao paradigma preventivo da violência aponta um modelo inspirado no campo da saúde pública e que se caracteriza por três níveis de prevenção: primária, secundária e terciária. (Plano Estadual de Segurança Pública, 2003, p.40-41)

Desse modo, as ações de intervenção do Programa se voltam para fatores (de risco e proteção) que são múltiplos e variados, constituídos pela interação singular que se dá entre os vetores subjetivos, sociais, culturais, políticos, históricos, econômicos e institucionais específicos de cada localidade em que atua. Hoje, o PMC atua em 25 comunidades, o que implica um alto grau de complexidade e especificidade de ação para conseguir atender às diferentes demandas que chegam até as equipes técnicas de base local.

No caso do Programa Mediação de Conflitos, os Projetos Temáticos surgem como resposta às demandas concretas trazidas pela comunidade em que o Programa se insere e deve partir de um diagnóstico dessa comunidade e dos fatores de risco<sup>5</sup> enfrentados pela mesma em relação à violência e à criminalidade. Essa iniciativa objetiva gerar um impacto na comunidade, trazendo fatores protetores que possam influenciar na dinâmica da violência local. Retomando os postulados do Marco Lógico para auxiliar na análise desse eixo de atuação do Programa, esses projetos têm como foco transformar uma situação problema em que se identificam fatores de risco que devem ser minimizados, através do alcance do objetivo específico do projeto que visa, por sua vez, à geração de fatores de proteção.

### 3 DISCUSSÃO

Analisando as principais demandas de uma amostra<sup>6</sup> de 50 (cinquenta) Projetos Temáticos já realizados, podemos ver que aparecem alguns temas comuns:

<sup>5</sup> **Fator de risco:** Fator que aumenta a probabilidade de incidência ou os efeitos negativos de crimes ou violências, mas não determina a incidência ou os efeitos negativos de crimes e violências. Quanto maior a presença de fatores de risco e menor a presença de fatores de proteção, maior a probabilidade de incidência e de efeitos negativos de crime e violências.

**Fator de Proteção:** Fator que reduz a probabilidade de incidência ou de efeitos negativos de crimes ou violências. Quanto maior a presença de fatores de proteção e menor a presença de fatores de risco, menor a probabilidade de incidência e de efeitos negativos de crimes e violências. (Senasp 2005).

<sup>6</sup> Essa amostra foi definida a partir da disponibilização das informações pelo Programa Mediação de Conflitos. Não havia informações suficientes disponibilizadas sobre todos os projetos já realizados para fazer-se uma análise do universo total de projetos já realizados.

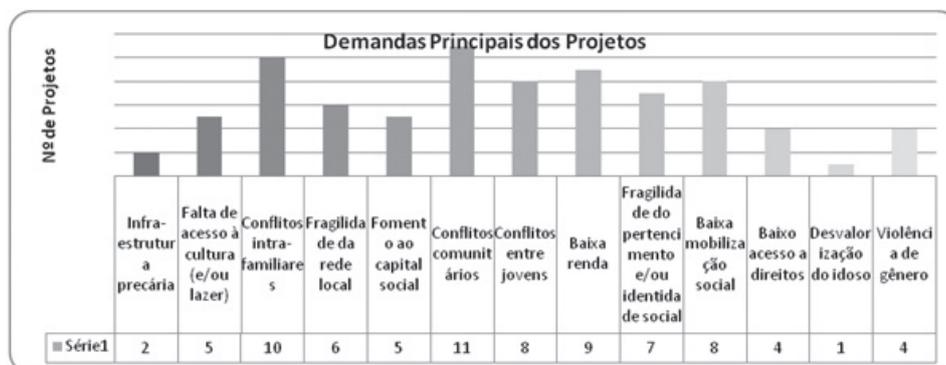


Tabela 1 – Fonte: criada pelas autoras.

As principais demandas trabalhadas nos projetos temáticos correspondem a: infraestrutura precária; falta de acesso à cultura (e/ou lazer); conflitos intrafamiliares; fragilidade da rede local; fomento ao capital social; conflitos comunitários; conflitos entre jovens; baixa renda; fragilidade do sentimento de pertencimento e/ou identidade social; baixa mobilização social; dificuldade de acesso a direitos; desvalorização do idoso; violência de gênero.

Em relação à congruência com o marco teórico do Programa e da política de prevenção à criminalidade, tem-se que a maioria das demandas trabalhadas pelos Projetos Temáticos apresenta grande congruência com os objetivos gerais do PMC. As demandas mais recorrentes estão relacionadas a “conflitos comunitários” e “conflitos intrafamiliares”. O tema conflitos comunitários abarca questões que vão desde conflitos entre indivíduos que aparecem de forma recorrente em uma região, como, por exemplo, brigas entre vizinhos, até conflitos entre grupos. Os conflitos intrafamiliares referem-se a brigas ou litígios entre pessoas de um mesmo núcleo familiar. São recortes feitos pelas equipes para estruturar a intervenção.

Na leitura feita pelo Programa, essas demandas são passíveis de se tornar objeto de intervenção por constituírem-se como ações violentas e criminosas e/ou fatores propulsores de ações violentas e/ou criminosas por parte dos indivíduos nelas envolvidos. Como exemplos, poderíamos citar que a dificuldade de resolver os conflitos vividos dentro de uma família acaba muitas vezes por se tornar casos de violência doméstica contra a mulher ou, ainda, de violência e de abuso contra crianças e adolescentes. No âmbito comunitário, tem-se que pequenas desavenças entre vizinhos podem tornar-se ameaças de morte, lesões corporais e até mesmo homicídios. Dessa forma, vê-se que essas demandas apontam fatores de risco ligados ao fenômeno da criminalidade e violência existentes naquelas localidades.

Porém, os vetores sociais, culturais, econômicos, subjetivos, históricos e institucionais subjacentes aos conflitos, sejam eles familiares ou comunitários, conformam outros fatores de risco específicos de cada localidade. Para identificá-los, é necessário um diagnóstico e análise pormenorizados em cada região em que o PMC se insere, para que os

focos e as estratégias de ação sejam planejados de acordo com aquela realidade específica. Deve-se observar que, mesmo que variem, todas as estratégias de ação estão ancoradas nos princípios basilares da mediação, trabalhando essas questões através da disseminação de valores como o diálogo, o respeito, a autonomia e o acesso a direitos, visando fomentar nessas pessoas formas alternativas de resolução daquelas situações de conflito.

As demandas “conflitos entre jovens” e “violência doméstica” são objetos de intervenção ancorados em pressupostos semelhantes aos elencados acima. Porém, diferenciam-se por determinarem um recorte mais focalizado em determinados aspectos da situação-problema. Por exemplo, ao invés de trabalhar conflitos intrafamiliares de forma geral, foca-se no fenômeno da violência de gênero. Essa focalização permite uma maior profundidade e especialização da ação.

As demais demandas, como se pode observar, referem-se a questões de cunho psicossocial (sentimento de pertencimento enfraquecido, baixo grau de mobilização social, dentre outros). Essas demandas parecem não se conformar, à primeira vista, com o foco do programa, porém, nas concepções que ancoram o PMC, os conflitos são vistos não apenas como litígios, brigas ou confrontos interpessoais, mas como desvantagens sociais que limitam o acesso de uma parte da população aos bens e serviços públicos (SANTOS, 2007).

De acordo com Santos (2007), um dos conceitos pilares do Programa é a compreensão de que o crime não é um vetor único produzido e indutor de violência e criminalidade, mas está ligado às vulnerabilidades presentes nas comunidades mais afetadas pela criminalidade, como a infraestrutura precária, baixo grau de associativismos, falta de acesso aos direitos básicos, baixa oferta serviços públicos (desarticulados e precários), baixa renda, dentre outros. Assim, essas vulnerabilidades ou desvantagens sociais devem ser consideradas fenômenos a serem trabalhados pela política de prevenção à criminalidade e, no âmbito do Programa Mediação de Conflitos, são vistas como conflitos que se constituem também como focos de intervenção.

É importante destacar que esses fenômenos não são abordados de forma direta ou em sua dimensão objetiva (ainda mais tendo-se em vista que são de competência de outros setores da administração pública), mas através de ações de mobilização e organização comunitárias, de forma a contribuir para que as pessoas que os vivenciam consigam se organizar e articular, junto ao setor público responsável, soluções e transformações.

Observa-se, então, que o campo de intervenção do PMC é marcado por trajetórias e interações distintas que acabam por exigir ações públicas específicas em cada localidade em que o Programa está inserido. Desse modo, faz-se fundamental que as intervenções ultrapassem o nível estrutural e atinjam as dimensões culturais e psicossociais do fenômeno da violência e criminalidade. Assim, a ação pública se torna capaz de abarcar a natureza subjetiva que está imbricada na origem do fenômeno junto à natureza material ou objetiva. Como ressaltam Zaluar (2002) e Silveira (2007), a pobreza e a desigualdade material não são suficientes para explicar o fenômeno da criminalidade e violência.

Para Silveira (2007), a insinuação de que todas as modalidades de violência e criminalidade são resultados imediatos da privação econômica da desigualdade acaba por fomentar preconceitos e discriminação contra os moradores de regiões pobres, tonando-os suspeitos até que provem o contrário. Outra questão seria a ideia de que a realização

das políticas sociais seria suficiente para lidar com o fenômeno da criminalidade, o que, por consequência, gera a expectativa de que, até a consecução de um estado do bem-estar social que garanta o acesso universal aos direitos básicos, não há nada que se possa fazer, pois seriam exigidos esforços macroestruturais que estão muito além do poder do cidadão comum. Desse modo, ele se sente impotente e acaba por optar por medidas de endurecimento das punições como forma de obter resultados rápidos, além de não se implicar no problema, quando na verdade deveria se comprometer com a questão da segurança, que deve ser uma construção de todos.

Zaluar (2002), por sua vez, questiona proposições largamente utilizadas para se referir ao problema de criminalidade. Dentre elas, está a proposição de que “a pobreza é causa da criminalidade”. Essa afirmação que, segundo a autora, seria usada em “defesa dos pobres”, baseia-se no pressuposto de que o homem age pela necessidade, seria movido pela lógica do ganho e da necessidade material. Ela esconde a dimensão do poder e do afeto ligada ao ato violento. Por outro lado, escamoteia também o fato de que os pobres são os mais vitimados pela violência e atos criminosos, e que esse fenômeno gera maior pobreza e sofrimento aos pobres. Em segundo lugar, Zaluar aponta a proposição de que “a desigualdade social é a explicação da violência”, que pressupõe que a revolta levaria os homens a agir violentamente para diminuir as invejas e distâncias que a desigualdade provoca. Apesar de considerar a dimensão do poder, essa tese não se aprofunda na dimensão subjetiva da desigualdade e se pauta por dimensões apenas quantitativas de fatores ligados à renda, deixando outros de fora.

Junto aos argumentos descritos, está um fato de constatação simples que invalida essa proposição: a criminalidade se distribui no território de maneira heterogênea, de modo que ela não está presente em todas as regiões acometidas por graves exclusões sociais e alto nível de pobreza. Ela se concentra em determinadas localidades, principalmente nas periferias dos grandes centros urbanos e áreas de ocupação irregular e desordenada. Essas regiões de concentração da criminalidade também são caracterizadas pela desigualdade e pobreza, porém somente esse aspecto não é suficiente para explicar os índices discrepantes de violência. Nem mesmo em todas as favelas e periferias temos uma taxa alta de criminalidade e violência. Como exemplo, temos a cidade de Belo Horizonte: entre 1998 e 2006 cerca de 20% dos homicídios ocorreram em 12 favelas, que correspondem juntas a apenas 6% do território da cidade (NASCIMENTO, 2009).

A partir daí, tem-se claro que as ações públicas não podem se restringir aos aspectos materiais e objetivos dos fenômenos sociais, mas também devem abarcar a sua dimensão subjetiva. As comunidades, grupos, famílias e indivíduos emergem então como foco das intervenções de políticas públicas.

Autores com Carneiro (2004) e Pfeiffer (2000) já defendiam essa proposição. De acordo com Pfeiffer, ao analisar-se amplamente as causas dos problemas, constata-se que os envolvidos nos problemas devem fazer parte da solução. Isso, por sua vez, implica que as intervenções precisam focar, além de aspectos materiais, mudanças de comportamento do público-alvo. Experiências de organizações bilaterais e internacionais perceberam que os investimentos feitos muitas vezes não conseguiram contribuir para o desenvolvimento em sentido amplo, porque não estavam alinhados a mudanças de comportamento. “Não

apenas obras de infra-estrutura, por exemplo, [que] melhoram as condições de vida, mas a infra-estrutura precisa ser adequadamente usada, e isso pode implicar a necessidade de mudança de hábitos. [...] Se as pessoas envolvidas num processo para solucionar a situação problema continuam agindo como sempre agiram, a introdução de novas tecnologias não poderá trazer os efeitos esperados” (Pfeiffer, 2000, p.87).

Os Projetos Temáticos desenvolvidos pelo PMC estão fortemente comprometidos com essa visão. A Tabela 1 demonstra como as principais temáticas trabalhadas pelo Programa estão voltadas para mudanças comportamentais, de valores e cultura, além de voltadas também para os sujeitos que serão público-alvo da intervenção<sup>7</sup>.

O marco teórico do PMC está alicerçado nos conceitos de direitos humanos, cidadania, capital social, pesquisa-ação, mobilização social e comunicação, redes, autonomia, emancipação, empoderamento e responsabilização. O Programa parte do pressuposto de que as pessoas envolvidas em dado conflito (lembrando a concepção ampla de conflito proposta acima) precisam compreender sua participação naquela situação, partindo das concepções de responsabilização e mobilização, de modo que aquelas se sintam motivadas e comprometidas com a solução do problema. Utilizando mecanismos de facilitação do diálogo e da oferta de orientações qualificadas, espera-se que as pessoas envolvidas sejam capazes de propor soluções de forma autônoma e pacífica, alternativas às formas violentas que podem estar sendo utilizadas, e que, após a construção da solução, elas sejam capazes de reproduzir e multiplicar para as pessoas à sua volta aquilo que foi aprendido. Acredita-se que, assim, o Programa contribui para processos de emancipação, fortalecimento do capital social e pacificação social em nível comunitário.

Além disso, como destaca Leite (2007), a promoção da cidadania constitui um eixo transversal da política de prevenção social da criminalidade, visando diminuir a vulnerabilidade dos sujeitos frente aos processos de criminalização desencadeados pelo sistema penal. Assim, acredita-se que o acesso a direitos fundamentais e serviços públicos básicos contribui para o rompimento do ciclo de violência e criminalidade<sup>8</sup>.

Vê-se, então, que a promoção de capital social, mobilização social e comunicação, redes, autonomia, emancipação, empoderamento, cidadania e responsabilização envolve certamente aspectos subjetivos, de mudanças de comportamento, de hábitos, transformações de valores e cultura.

Ao conter em seus objetivos o foco de incitar ou contribuir para mudanças subjetivas, as ações do Programa têm na participação um dos seus pilares fundamentais. Os quatro eixos de atuação do PMC preveem e fomentam essa participação. No eixo Projetos Temáticos, aqui analisado, desenvolve-se uma experiência rica e inovadora nesse sentido, uma vez que, nos projetos desenvolvidos no campo das políticas públicas, não obstante o discurso da participação tenha ganhado espaço, falta ainda a instituição de mecanismos mais efetivos de participação.

<sup>7</sup> Essa característica contempla não só as ações do eixo Projetos Temáticos do PMC, mas também suas outras frentes de atuação.

<sup>8</sup> Para ver mais sobre isso, ver: Revista Entremeios, p. 10-13, 2007.

Analisando as etapas de elaboração, implementação e monitoramento/avaliação dos projetos, verifica-se que, no desenvolvimento dos Projetos Temáticos, a participação inicia na própria identificação da situação do problema a ser trabalhada. Seu recorte é feito a partir das demandas que chegam à equipe de base local através das pessoas atendidas e da rede local formada pelas instituições públicas, organizações comunitárias não governamentais e grupos formados por moradores da área de abrangência do NPC. Após a identificação dessas demandas, são realizadas reuniões entre a equipe do programa e os representantes daquela localidade, em que se discute de forma conjunta a situação problema identificada através das demandas e se define qual foco daquela situação poderá ser alvo de intervenção. Esse momento é de fundamental importância, pois, nessas discussões, a leitura técnica da dinâmica e fatores de risco identificados naquela localidade pela equipe e o saber advindo da vivência das pessoas propriamente inseridas naquela realidade são confrontados e re-elaborados de forma complementar, de modo que se obtém uma visão mais realista e factível daquela realidade social.

A partir daí, definem-se também em reuniões conjuntas as estratégias para ação e as principais atividades. Essa etapa é uma das principais, uma vez que, com a participação dos moradores, as estratégias pensadas conseguem abranger aspectos que de fato interessarão e mobilizarão outros moradores (público-alvo da intervenção) a participar do projeto. Essas estratégias incluem a escolha de temas que têm despertado o interesse das pessoas para compor as ações do projeto e a definição do formato da intervenção.

Um exemplo para esclarecer esse processo seria: em uma vila X identificou-se, através da leitura técnica da equipe do Programa e das reuniões com moradores e rede local, a violência de gênero como um problema importante a ser trabalhado. Como fatores de risco ligados a ele, foram identificados: baixa escolarização e capacitação profissional das mulheres, dificuldade de inserção no mercado de trabalho e geração de renda, desconhecimento sobre os direitos da mulher, baixa autoestima e dependência afetiva e financeira. Vários desses fatores poderiam ser objeto de intervenção. Porém, nas reuniões com os moradores, observou-se que as mulheres daquela região se interessam por culinária. A partir daí, pode-se eleger como estratégia de ação a oferta de cursos de culinária voltados para a capacitação profissional daquelas mulheres. Paralelamente ao curso de culinária, podem ser realizados grupos de discussão sobre os direitos da mulher. Assim, consegue-se juntar temáticas que de fato irão mobilizar aquelas mulheres e levá-las a participar, e, ao mesmo tempo, trabalhar os fatores de risco de dificuldade de geração de renda e desconhecimento sobre os direitos da mulher. Espera-se, assim, que o projeto contribua para que essas mulheres tenham uma forma de geração de renda e se instrumentalizem quanto aos seus direitos, como forma de enfrentamento à violência que vivenciam.

Em outra localidade, ao contrário, pode ser identificado junto aos moradores que as mulheres da região frequentam muito serviços ligados à beleza. Assim, a estratégia de ação escolhida não seria a oferta de curso de culinária, mas a realização de oficinas de autocuidado e beleza. Essas oficinas poderiam dar dicas de maquiagem, cuidados com cabelo e saúde, visando fortalecer a autoestima das mulheres, ao mesmo tempo em que fossem realizadas discussões sobre as vivências das mesmas no ambiente doméstico, com o objetivo de desnaturalizar a vivência da violência de gênero e construir com as mulheres formas de enfrentamento.

Temos, assim, que a participação dos moradores nesse processo de elaboração constituiu-se como eixo basilar para qualificar as ações do projeto e apontar caminhos que se mostrem mais efetivos.

Em síntese, destacam-se três ganhos que essa participação no momento de elaboração proporciona para o sucesso das intervenções e para a população que se pretende beneficiar:

**a)** dada a complexidade da realidade e dos fenômenos de violência e criminalidade que se pretende transformar, diversos fatores de risco podem ser elencados, o que torna a delimitação daquele que se irá trabalhar uma tarefa árdua. Para focar a situação problema e definir as ações que serão realizadas para transformá-la (estratégias de intervenção), será a participação dos moradores e da rede do local, através de falas, depoimentos, reuniões comunitárias, dentre outros, que indicará o recorte a ser feito. Junto com essas pessoas, a equipe técnica identificará qual problema e quais fatores de risco poderão ser trabalhados, bem como qual a melhor forma de intervenção. Até mesmo porque é muito importante ao PMC o envolvimento dos moradores na construção, implementação e avaliação das ações, de modo que o tema do projeto deve também lhes mobilizar e provocar interesse.

**b)** por outro lado, tem-se que a participação daquelas pessoas que estão imersas na realidade social que se quer transformar contribui de forma substancial para a identificação das potencialidades e dificuldades de cada localidade, o que auxilia a maximização do uso dos recursos disponíveis (que são escassos) através das vocações da comunidade local, que apontam alternativas de ação e exploração de potencialidades antes não vistas, evitando o desperdício de recursos com ações desconexas e irrealistas. Ou seja, a participação contribuiria para tornar a ação da administração pública mais eficiente (contrariando o mito de que a participação prejudica a eficiência por ser um processo mais lento e dispendioso), eficaz (por eleger prioridades de fato condizentes com a realidade) e efetiva, porque mais comprometida com os objetivos da administração pública: a agregação de valor social e a defesa do interesse público.

**c)** entende-se que os indivíduos e grupos devem assumir o papel de protagonistas do desenvolvimento do local em que vivem, negociando interesses e participando ativamente das decisões, desde a formulação dos problemas a serem trabalhados até a definição de estratégias de ação, sua execução e avaliação. O aproveitamento dessa capacidade favoreceria a promoção da emancipação, capital social e autonomia para a gerência do desenvolvimento local. O desenvolvimento seria possível e impulsionado pela mobilização dos fatores disponíveis bem conhecidos pela população local e pelo aproveitamento do potencial endógeno intrínseco aos habitantes daquele local.

Nesse sentido, vale destacar, como apontado por Sampaio e Fernandes (2006), que, a partir da participação e protagonismo social, é possível gerar um conhecimento participativo que leva à identificação de vocações e potencialidades socioeconômicas e ecológicas que favorecem o desenvolvimento daquele local por proporcionarem um uso mais eficiente e eficaz dos recursos disponíveis. Esse conhecimento é rico, pois apoiado em experiências únicas e de aprendizado contínuo, acumulados ao longo da vida pelos indivíduos imersos nessas localidades.

Na etapa de implementação, também conta-se com e incentiva-se a participação da comunidade local. As próprias atividades dos Projetos Temáticos são desenvolvidas em conjunto com os moradores, além de tê-los como público-alvo de intervenção. A participação se dá através de mecanismos como a escolha pelos participantes dos temas que serão abordados nas capacitações, cursos, oficinas, dentre outras atividades oferecidas; a realização conjunta de ações de mobilização e dos produtos esperados (criação de centros comunitários, fortalecimento de associações, revitalização de espaços comunitários, dentre outros); estabelecimento de espaços de diálogo e escuta entre os participantes e a equipe técnica durante toda a implementação, através de reuniões de monitoramento e acompanhamento.

No momento final de encerramento do projeto e avaliação, são aplicados questionários e/ou colhidos depoimentos e opiniões dos participantes, de forma a avaliar conjuntamente os êxitos e fracassos da ação, bem como colher informações e demandas para o planejamento de novas ações do Programa.

Como os quatro eixos do PMC são realizados em parceria com a comunidade, tem-se ainda que, nas outras ações já desenvolvidas em conjunto pelo Programa com a comunidade, ou que virão a ser realizadas, para além daquele projeto específico, a equipe técnica acompanha o retorno dos impactos das ações durante um prazo maior.

As experiências desenvolvidas em termos do desenvolvimento de projetos pelo Programa Mediação de Conflitos têm crescido e avançado muito, e podem ser consideradas ricas e inovadoras, representando um avanço dentro da ação pública. Porém, alguns pontos ainda precisam ser amadurecidos.

Tendo por base a metodologia do Marco Lógico discutida anteriormente, vê-se que os desenhos dos projetos podem ser aperfeiçoados através do uso de mecanismos de planejamento. Ainda que, desde 2008, as equipes utilizem o Marco Lógico para a elaboração dos projetos, nem todos apresentam domínio dessa ferramenta, que se apresenta como uma metodologia complexa e de difícil manejo. Por aliar a clareza da intervenção, ao explicitar o modelo causal e teórico (fatores de risco) e a lógica da estratégia usada (recursos, metodologias, metas etc.), com o comprometimento ao uso eficiente dos recursos e com a geração dos resultados (agregar valor social através da promoção da prevenção à criminalidade, emancipação, autonomia e cidadania), o Marco Lógico se mostra como um instrumento interessante a ser adotado pelo PMC.

Do mesmo modo, a adoção de outros mecanismos de avaliação e a sistematização das informações podem contribuir para o acúmulo de conhecimento sobre os valores sociais que estão sendo gerados pelas intervenções e para a troca de experiências entre as equipes do PMC e a própria Superintendência de Prevenção à Criminalidade. Os mecanismos hoje aplicados são utilizados de forma difusa entre as diferentes equipes técnicas, o que dificulta a troca de experiências e o acúmulo de conhecimento. Existem ainda outras ferramentas disponíveis no campo dos projetos, como as de implementação, que ainda poderiam ser adotadas pelo Programa.

Muitos aspectos das experiências dos Projetos Temáticos poderiam ser ainda analisados, porém não caberiam no âmbito deste texto. Constituem-se como trabalhos ainda a serem desenvolvidos pelo PMC.

#### 4 CONCLUSÃO

A análise dos Projetos Temáticos realizados pelo PMC mostra que essas intervenções contribuem e têm muito a contribuir para o Programa, para política de prevenção social à criminalidade e para a política de segurança pública como um todo.

Tendo em vista o contexto complexo e multifacetado de intervenção que caracteriza o campo da segurança pública, as experiências analisadas proporcionam um acúmulo de aprendizado e conhecimento metodológico e teórico em relação aos fatores de risco e de proteção passíveis de serem trabalhados pelo Poder Público. Esse acúmulo de saberes contribui efetivamente para a prevenção à criminalidade ao intervir nos ciclos de reprodução da violência e criminalidade. São necessários, ainda, maiores estudos e aprimoramento dos mecanismos de planejamento e avaliação dos resultados obtidos, pois, em muitos projetos, essas etapas vêm sendo realizadas apenas como etapas procedimentais a serem cumpridas, e falta às equipes maior domínio dos instrumentos de planejamento e avaliação de projetos sociais.

O alinhamento entre o uso de mecanismos de planejamento e avaliação que vem sendo buscado pelo PMC demonstra um bom nível de gerenciamento das ações realizadas, bem como a consolidação e o fortalecimento da metodologia do Programa. Ao mesmo tempo, evidencia como o grau de participação do público atendido e da rede local representa um avanço dentro da ação da administração pública e um avanço em rumo à construção de uma política de segurança cidadã.

Como aponta Zaluar (2002), a participação é o “ponto nevrálgico” para continuar o processo de democratização que se interrompeu por causa das indefinições e oscilações das políticas públicas no Brasil. A população deve se integrar e participar das atividades de segurança pública, em uma estratégia que não negue o conflito, e, sim, o explicita para que estratégias conjuntas sejam criadas. A cultura cívica, a confiança mútua e a previsibilidade aparecem como condições básicas para novos arranjos e prática sociais. É igualmente importante a cooperação entre polícia e comunidade, assim como maior preparo e qualificação das ações policiais, tanto em nível repressivo quanto preventivo.

Cabe ressaltar, então, que o Programa Mediação de Conflitos, como parte da política de prevenção à criminalidade, aponta caminhos frutíferos para a continuidade e o fortalecimento da segurança pública no Estado de Minas Gerais. O modelo de prevenção adotado não pode ser visto como mais uma política social, ainda que seja intimamente ligada a esse campo, tendo em vista a multiplicidade e complexidade dos fatores imbricados na origem do fenômeno da criminalidade e violência. Há, sim, um conhecimento específico e valioso sendo gerado nessa política que não pode e não deve ser desprezado. Além disso, por seu alto grau de capilaridade e entrada nas localidades onde atua, tendo legitimidade por parte da população e estimulando a sua participação (aspecto que constitui ponto-chave para o sucesso de suas ações), o PMC e os outros programas de prevenção colaboram para os processos de aprendizagem e fortalecimento democráticos que são valiosos ao nosso país.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ARMANI, D. **Como elaborar projetos?**: guia prático para elaboração e gestão de projetos sociais. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2000.

BUVINICH, M. R. **Ferramentas para o monitoramento e avaliação de projetos**. Caderno de Políticas Sociais, 10. Brasília: UNICEF, 1999.

CARNEIRO, C. B. L. Intervenção com foco nos resultados: elementos para o desenho e avaliação de projetos sociais. In: **Gestão Social: O que há de novo?**(p.69-94). Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, Volume 2, 2004.

LEITE, F. L. Prevenção à criminalidade no Brasil. In: **Revista Entremeios** – Publicação de Artigos desenvolvidos pelo Programa Mediação de Conflitos (p. 9-13). Belo Horizonte: Cria UFMG Jr., vl.1, n° 1, 2007.

LIMA, R. S. **Mapeamento das conexões teóricas e metodológicas da produção acadêmica brasileira em torno dos temas da violência e da segurança pública e as suas relações com as políticas públicas da área adotadas nas duas últimas décadas (1990-2000)**. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2009. Acessível em: [www.forumseguranca.org.br](http://www.forumseguranca.org.br).

MOKATE, K. **Definicion de objetivos y prioridades**. 2000. Acessível em páginas do INDES: [www.iadb.org/indes](http://www.iadb.org/indes). Acessado em: 30 de maio de 2010.

NASCIMENTO, L. F. Z. Violência letal de Adolescentes e Jovens em Belo Horizonte. Capacitação ministrada junto ao Programa Mediação de Conflitos em 21 de maio de 2009.

NOGUEIRA, R. M. **Los proyectos sociales: de la certeza omnipotente al comportamiento estratégico**. Serie Políticas Sociales n° 24. CEPAL, Chile, 1998.

PFEIFFER, P. Quadro Lógico: um método para planejar e gerenciar mudanças. In: **Revista do Serviço Público**, n°1, ano 51, jan-mar, 2000.

SAMPAIO & FERNANDES. Formulação de Estratégias de Desenvolvimento Baseado no Conhecimento Local. In: **Rae-Eletrônica**, V. 5, N. 2, Art. 11, Jul./Dez. 2006.

SANTOS, B. M. Programa Mediação de Conflitos – uma política de prevenção social da violência e da criminalidade. In: **Revista Entremeios** – Publicação de Artigos desenvolvidos pelo Programa Mediação de Conflitos (p. 20-36). Belo Horizonte: Cria UFMG Jr., vl.1, n° 1, 2007.

SAPORI, L. F. **Segurança Pública no Brasil: Desafios e Tendências**. Rio e Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2007.

SECRETARIA DO ESTADO DE DEFESA SOCIAL. **Plano Estadual de Segurança Pública**, 2003. [HTTP://www.seds.mg.gov.br](http://www.seds.mg.gov.br).

SILVEIRA, A. M. **Prevenindo homicídios: Avaliação do Programa Fica Vivo no Morro das Pedras em Belo Horizonte**. Belo Horizonte: CRISP/UFMG, 2007.

SULBRANDT, J. A avaliação dos programas sociais: uma perspectiva crítica dos modelos usuais. In: Kliksberg, B. **Pobreza:** uma questão inadiável (p. 365-408). Brasília: ENAP, 1994.

ZALUAR, A. Oito Temas para Debate. In: **Sociologia, Problemas e Práticas** (p. 19-24). Lisboa: n° 38, 2002.

## A DESCONSTRUÇÃO DE IMPASSES NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO: POSSIBILIDADES PARA A SUPERÇÃO DE POSIÇÕES E O ALCANCE DE SOLUÇÕES.

**Ludmila Maia Ramos.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos no NPC do Jardim Leblon. Especialista em Formação Holística de Base pela Faculdade Metropolitana de Belo Horizonte e Associação Universidade da Paz de Minas Gerais.

**Paolla Aguiar Clementino.** Advogada. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos no NPC da Pedreira Prado Lopes. Especialista em Administração Pública pelo Instituto de Educação Continuada da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

### Resumo

O presente artigo tem como objetivo estimular uma reflexão acerca da necessidade de utilização de técnicas específicas que auxiliem o mediador a reverter posições apresentadas pelos envolvidos durante o processo de mediação. Para tanto, o artigo abordará a problematização do que seriam essas posições, bem como os fatores que poderiam determiná-las. Será feito, ainda, o levantamento de algumas técnicas e exercícios mais específicos que poderão ser utilizados na mediação como instrumentos facilitadores da superação de posições, quando estas se estabelecem e se mantêm, a fim de que se torne possível a busca pelas soluções.

**Palavras-chave:** Processo de mediação. Posições. Técnicas de mediação.

### 1 INTRODUÇÃO

A mediação como prática transformativa<sup>9</sup> requer do mediador habilidades que possibilitem conduzir o processo de forma a alcançar transformações pessoais e relacionais, através de soluções criativas construídas de forma dialógica pelos mediados.

Tais habilidades, como a escuta ativa, a empatia, a imparcialidade, são exaustivamente estudadas durante o período de capacitação do mediador e são, de fato, ferramentas imprescindíveis na condução de um processo de mediação.

Na prática, ao se conduzir uma mediação, novos desafios se apresentam e exigem do mediador estratégias específicas para a continuidade do processo. Exemplo desse tipo de desafio ocorre quando os mediados apresentam suas demandas, mas não conseguem avançar para um diálogo aberto e com escuta empática. Nesse momento, chega-se a um

<sup>9</sup> “A mediação é um processo que permite que as pessoas em conflito ajam com um maior grau de autoconhecimento e responsividade em relação aos outros, ao mesmo tempo em que exploram soluções para questões específicas.” (FOLGER e BUSH, 1999, p. 86)

impasse em que o discurso não evolui para a exposição dos reais interesses dos participantes e, com isso, não é possível ao mediador delimitar os pontos de aproximação e concordância necessários para um início de resolução da lide.

Assim, o objetivo deste artigo é o de apresentar algumas técnicas e exercícios que poderão funcionar como instrumentos capazes de intervir na desconstrução de eventuais impasses advindos da manutenção das posições, estimulando, assim, a reflexão acerca dos desafios enfrentados pelo mediador na prática da mediação.

## 2 A ESCOLHA PELA MEDIAÇÃO

Um dos pressupostos da mediação é a voluntariedade. Considerando que as pessoas devam ter a oportunidade de escolher saídas para a solução dos seus conflitos, cabe ao mediador estimular a análise de todas as opções disponíveis para a resolução de uma demanda. A decisão sobre se submeter ou não ao processo de mediação depende, portanto, de um conhecimento prévio relativamente ao que isso implica para os envolvidos.

Essa análise das escolhas poderá ser feita conjuntamente com o mediador que, nesse caso, apresentará aos mediados um panorama de possibilidades que vão desde a evitação do conflito, passando por formas colaborativas, em que se inclui a mediação, até o recurso a autoridades ou aos chamados jogos unilaterais de poder, como práticas de violências e uso da força (SLAIKEU, 2004).

Ao optar pela mediação, os envolvidos devem ter consciência das implicações do processo, especialmente no que diz respeito à sua participação pessoal na desconstrução do conflito e do papel do mediador. Vale ressaltar, no entanto, que a ciência de que a solução do conflito depende dos próprios envolvidos não impedirá posturas inflexíveis e posições rígidas, levando o processo a uma situação de impasse.

Na vivência de um conflito, muitas vezes em meio a sentimentos de medo e insegurança, é comum encontrar posturas enrijecidas em relação ao que as pessoas querem e o que dizem que querem. Mesmo optando por participar do procedimento de mediação, muitas vezes os participantes podem adotar comportamentos que dificultam o diálogo e a possibilidade de ouvir o ponto de vista do outro. Tais posturas são entendidas e definidas pelos mediadores como posições.

## 3 IDENTIFICANDO POSIÇÕES E AS DIFICULDADES DE SUPERAÇÃO

Durante a fase de investigação<sup>10</sup>, os envolvidos devem ser incentivados a expor o conflito que os levou a buscar o auxílio de um terceiro. Esse momento é primordial para que o mediador identifique as posições – demandas apresentadas inicialmente pelos

<sup>10</sup> “A Investigação: é assim chamada por força do amplo esforço do mediador em conhecer toda a inter-relação dos mediados, a estrutura em que está baseada, bem como as diversas manifestações do conflito (...) esse momento significa tentar conhecer toda a complexidade daquela inter-relação, ou seja, a ‘espinha dorsal’ do processo.” (BRAGA e SAMPAIO, 2007,p.52)

mediados e que nem sempre refletem as reais necessidades e interesses almejados pelos envolvidos.

Esses interesses e necessidades – de reconhecimento, de valorização, de pedido de desculpas, de retratação pública, entre outros –, quando não atendidos, conduzem aos conflitos e às disputas. Mesmo dispostas e querendo resolver suas desavenças pacificamente, o que pode se observar em um processo de mediação é pessoas com discursos cristalizados, com uma fala estruturada e fechada nos seus próprios objetivos e trazendo apenas os fatos que os sustentam. Dessa forma, a mediação fica impossibilitada, na medida em que “não é possível mediar duas pessoas que repetem o mesmo discurso e que, perante cada ataque, têm uma resposta preparada” (VEZZULLA, 2004, p.31).

Ao formularem suas demandas, os envolvidos em um conflito geralmente não expressam seus interesses e necessidades, seja por fatores construídos pelas relações interpessoais, tais como a desconfiança estabelecida entre as partes, escolha de alternativas inadequadas desde o surgimento do conflito ou acordos anteriormente descumpridos. A cultura litigiosa do ganha-perde também contribui para a fixação nas posições, e Vezzula (2004) explica, ainda, que o motivo pelo qual as pessoas escondem os seus verdadeiros interesses é o fato de que seria muito arriscado expô-los, uma vez que são fatores tão valiosos e conseqüentemente, uma vez descobertos, os sujeitos perderiam a possibilidade de ganhar a disputa.

Ademais, é importante ressaltar que alguns autores da mediação, como o próprio Vezzula (2004), consideram também a construção da identidade do ser humano para entender a dinâmica das respostas dadas à vivência do conflito. Tal identidade, desde o nascimento, se estrutura a partir da interação com o outro que o satisfaz em suas necessidades básicas estruturais. Ele aprende que o “fundamental é ser aceito, ser querido e continuar a ser cuidado pelo Outro. Uma variação que completa o que foi dito é que cada pessoa é o que os outros vêem nela e também o que esperam (desejam) dela” (VEZZULLA, 2004, p.98). Sendo assim, dado o conflito, na medida em que este ameaça a manutenção de uma identidade, as reações podem ser de autodefesa, frustração, ataques e retiradas no sentido de manutenção do equilíbrio e contra a ruptura e confusão causadas pelas necessidades e desejos não correspondidos.

Em cada caso, o mediador deverá estar atento às possíveis causas que estão determinando a dificuldade de superação de certas posições pelos mediados. Essa identificação permitirá a escolha de intervenções adequadas para evitar a perpetuação de impasses na condução de um processo de mediação.

#### 4 ALTERNATIVAS PARA REVERTER POSIÇÕES

O papel do mediador se constitui na facilitação do diálogo e promoção de caminhos para a transformação da relação dos mediados. Nesse sentido, é no momento da investigação dos fatos desencadeadores do conflito que a atuação adequada do terceiro imparcial se mostra mais necessária.

Uma escuta bem treinada marcará o ponto onde é necessária a nossa intervenção: sinais que o mediado vai dando; contradições entre o discurso e os gestos; interrupções

no discurso; inflexão de voz; negação que afirma, etc. Com nossa actuação, libertá-emos dessas pressões e ele poderá começar a falar mais livremente sobre o que lhe está a suceder. (VEZZULLA, 2004, p. 46)

Na sua formação e capacitação, cabe ao mediador se aperfeiçoar em certas habilidades importantes para o manejo de suas intervenções, as quais serão utilizadas no processo da mediação a partir do estabelecimento de regras para o procedimento e na elaboração de questionamentos, lembrando-se que o mediador não é conselheiro e, portanto, não sugere soluções.

Dessa forma, no trato das contendas, os mediadores fazem intervenções como o uso da escuta ativa, com atenção especial à comunicação não verbal dos mediados; a preparação dos participantes para a distinção entre as pessoas e o problema, desconstruindo, assim, a personificação da discussão; o uso de resumos e entrevistas individuais; o fomento à criatividade; a utilização de perguntas que questionam, duvidam e interrogam, conhecendo quem realmente diz e o que realmente deseja, descobrindo, assim, que estrutura está por trás do conflito. Essa atuação se dá sem, contudo, tentar classificar e rotular os mediados em estereótipos psicológicos, dentre outros rótulos.

Folger e Bush (1999, p.87) supõem que a mediação alcançará efeitos transformativos “apenas se os mediadores desenvolverem uma mentalidade, e hábitos de prática, que se concentrem nas oportunidades que surgem durante o processo para a capacitação das partes e o reconhecimento entre as partes”. Entende-se, assim, que, se o impasse é estabelecido e mantido durante o processo de mediação, os mediadores precisam atuar prontamente, mas sem pressa, na oferta aos mediados de vivências como meios visuais, gráficos, exercícios de troca de papéis e de comunicação, como também experiências didáticas que servirão para a resolução de outros futuros conflitos. Nesse sentido:

As técnicas utilizadas em cada etapa do procedimento de mediação, constituem-se, segundo Gustin (2005) num movimento pedagógico de transformação da situação conflituosa, pois envolve os participantes da mediação na co-construção da solução para o problema. (...) Por ser um processo pedagógico, onde se aprende na argumentação-convencimento, ele é essencialmente libertador, pois, qualquer processo de aprendizagem emancipa os seres das amarras do desconhecimento e da desinformação. Enfim, por ser um processo pedagógico, a mediação é não só uma abordagem informativa, mas, também, formativa. (GUSTIN *apud* LEANDRO; CRUZ, 2007, p.51)

A prática da mediação no Programa Mediação de Conflitos tem mostrado a necessidade de experimentar técnicas vivenciais e pedagógicas para ampliar os instrumentos de intervenção do mediador durante o processo.

As técnicas apresentadas a seguir foram compiladas para estimular a reflexão do uso de exercícios e da necessidade de se incorporar novas experiências durante o processo da mediação. Vale lembrar que tais exercícios são apenas estimulantes na resolução dos conflitos e não se configuram como técnicas de psicoterapia, apesar de poderem trazer benefícios terapêuticos aos praticantes.

Caberá ao mediador identificar os mecanismos mantenedores das posições para escolher as ações mais indicadas e as técnicas que poderão surtir efeitos benéficos para o

estabelecimento do diálogo entre as partes. Elas poderão ser utilizadas com os mediados em conjunto ou separadamente, e em momentos distintos do processo.

#### 4.1 Brainstorming

Essa é uma técnica apresentada por Slaikeu (2004, p.246), como uma “habilidade em Nível II de comunicação que visa gerar soluções possíveis para um problema que já tenha sido definido em termos de interesses e outros fatos”. Nesse sentido, o *brainstorming* é uma ferramenta para fomentar, nos mediados, a criatividade, levando à geração de novas ideias, novas alternativas para o conflito mediado.

Com essa técnica, o mediador deve incentivar os mediados a apresentarem possíveis soluções para o conflito. É comum os envolvidos afirmarem que “*meu caso não tem solução*” ou “*só há uma possibilidade para resolver esse conflito*”. Diante dessas afirmações, o mediador deve questionar acerca da existência de alternativas diferenciadas, elaborando questionamentos, tais como, “*E se (supondo) o seu caso tivesse uma solução, você poderia dizer qual seria*” ou “*E se (supondo) que o seu caso tivesse outras soluções, você poderia dizer quais seriam*”, ou “*O que você poderia ter feito de forma diferente*”, ou, ainda, “*O que você poderia fazer aqui e agora para solucionar o problema*”.

Ao utilizar a técnica do *brainstorming*, o mediador estimula a capacidade de reflexão dos mediados, além de possibilitar que estes experimentem novas situações não imaginadas anteriormente, podendo contribuir para a mudança de enfoque da mediação, de posições para interesses.

#### 4.2 Confrontação e Recontextualização

As técnicas da confrontação e da recontextualização são apresentadas por Slaikeu (2004, p.247) como “habilidade de comunicação usada pelos mediadores para estimular uma ou mais partes a cessar determinado comportamento destrutivo para o processo de mediação”. Tais métodos assemelham-se às chamadas técnicas das Perguntas Reformulativas contidas no item “As Técnicas no Processo de Mediação”, tratado na primeira parte do presente livro.

Os comportamentos ditos destrutivos são comuns quando os mediados formulam afirmações do tipo, “*Você não sabe de nada*”, “*Você é um ignorante*”. Tais afirmações de ataque podem culminar em respostas defensivas e em contra-ataques, tais como, “*Eu sei das coisas, sim*”, “*Você é que não sabe*”, “*Você que é um ignorante*”.

Nesse sentido, cabe ao mediador intervir de forma adequada, a fim de romper com esse círculo vicioso. A afirmação aos mediados de que tais comportamentos são prejudiciais não necessariamente provoca uma mudança de atitudes. Faz-se necessário uma intervenção específica que possibilite aos mediados perceberem o que estão dizendo, o que querem dizer realmente e o que desejam do outro (expectativas).

Na Recontextualização, o discurso é alterado para a primeira pessoa, estimulando os mediados a expressarem sentimentos e impressões sobre si mesmos, ao mesmo tempo em que estimula a escuta ativa por parte dos mediados, com o objetivo de que estes escutem sobre os sentimentos e impressões do outro.

A técnica da confrontação, por sua vez, propõe que o mediador conduza os mediados a apresentarem a situação de conflito sob três enfoques: O primeiro descrevendo **Quando** o comportamento acontece. Exemplo seria dizer da seguinte forma: “*Quando você atrasa o pagamento da pensão e não busca nosso filho no dia combinado...*”. Tal afirmação provoca impacto diferente de quando se diz, por exemplo: “*Você não se importa com o nosso filho*”. O segundo momento seria dizer em primeira pessoa os sentimentos pessoais desencadeados com a atitude do outro, como por exemplo, “*.. Eu sinto raiva e frustração...*”, ao invés de afirmar, por exemplo: “*Você é insensível*”. E, por último, o enfoque **Porque** que consiste em declarar o motivo desses sentimentos, como, por exemplo, afirmando “*... Porque me parece que você não se importa com o bem estar do nosso filho*”, ao invés de “*Você não se importa com o seu filho*”.

Tais técnicas possibilitariam que os mediados se informassem sobre quais atitudes poderiam ser modificadas, a fim de que determinadas reações não sejam desencadeadas. Possibilitaria, ainda, que o foco saísse da pessoa e os mediados passassem a perceber a existência de um problema que demanda uma solução conjunta.

### 4.3 Relaxamento

A técnica do relaxamento poderá ser utilizada no início das sessões de mediação ou quando o mediador identificar um aumento de tensões ou exacerbação de emoções na discussão. Basta pedir aos mediados que fechem os olhos e prestem atenção à respiração, durante alguns poucos minutos. Outra forma seria pedir que eles contráíssem o máximo seus corpos (fazendo caretas, prendendo a respiração) e depois soltar o corpo rapidamente, três vezes. Após, chamar atenção para como estão se sentindo e o que mudou após o relaxamento.

O objetivo dessa técnica é descontrair os músculos, trazer as pessoas para a própria consciência, desarmar o pensamento e estimular a criatividade. A lembrança da situação conflitante pode enrijecer a musculatura corporal como que se preparando para o ataque, gerando medo e desconfiança. Nesse momento, há a respiração através do sistema nervoso simpático, com liberação de adrenalina e cortisol, hormônios do estresse. Assim, trabalhando o relaxamento, pode-se estimular o sistema nervoso parassimpático, podendo resultar em calma e abertura para as discussões futuras.

### 4.4 Identificação com os opostos

Nessa técnica, primeiramente o mediador pede ao mediado que escolha uma situação do seu cotidiano que gosta de fazer e que se lembre das etapas para a realização dessa tarefa. Sugere que explore bem a seqüência dos fatos (pode ser de olhos fechados) e depois que ele inverta a seqüência dessas etapas e permaneça um tempo com essa inversão, até ver o que consegue descobrir estando sempre com atenção para os sentimentos.

Steve (1988, p. 65) explica que inverter a forma de pensar “é uma forma de descartar nossos preconceitos e ver se outra maneira de se encarar a realidade pode ser mais precisa”. É também através da inversão e da identificação de situações opostas que se

possibilita a experimentação de novos sentimentos, o que, por outra maneira de enxergar, seria inviável.

#### 4.5 Listas de sentimentos

Uma forma de ajudar os mediados a entenderem o conflito e, então, seguir para o reconhecimento das necessidades e interesses implícitos é a compreensão dos reais sentimentos que vivenciam. Geralmente, as pessoas têm dificuldades em definir o que sentem; os sentimentos nem sempre são valorizados e treinados a serem expressos e, com isso, é comum que os mediados identifiquem vontades e ações como sendo sentimentos, o que poderá contribuir para a dificuldade na resolução do conflito.

Exemplo disso acontece quando, diante da pergunta “o que você sente quando o outro lhe diz isso?”, a pessoa responde que quer matá-lo ou não quer ouvir, ou não entende, entre outras tantas respostas que não dizem realmente sobre o sentimento. O mediador poderá insistir na identificação do sentimento e poderá, para isso, utilizar uma lista de sentimentos negativos e positivos para melhor orientar os atendidos.

Exemplos de alguns sentimentos são: à vontade, agradecido, alegre, aliviado, curioso, empolgado, estimulado, grato, livre, surpreso, otimista tranquilo ou abandonado, ansioso, bravo, cansado, ciumento, culpado, envergonhado, inseguro, desconfiado, péssimo, sem graça, tenso, triste, entre outros (ROSEMBERG, 2006, p.71-73).

#### 4.6 Comunicação com troca de sentenças

O mediador poderá conduzir esse exercício de duas formas: com uma das partes sozinha, diante de uma cadeira vazia, ou com as partes em conjunto, um de frente ao outro, se for possível e houver disponibilidade. Ele pede que a pessoa diga frases, uma de cada vez, iniciando-as com “Eu preciso”. Após dizer uma lista de aproximadamente cinco frases ou quantas a pessoa conseguir formular, ela repete as exatas frases, mas iniciando-as agora com a sentença “Eu Escolho”. Se for feito com os mediados em conjunto, escolhe-se um para começar e depois o outro experimenta o mesmo exercício. Aquele que escuta não emite qualquer resposta ou manifestação, apenas escuta. As falas podem ter seus inícios substituídos por outras duplas de expressões como “Eu não posso/ Eu não vou; Eu necessito/ Eu quero; Eu tenho medo/ Eu gostaria” (STEVE, 1988, p.79). Depois de experimentado o exercício, o mediador pede que sejam observados os sentimentos e refletidos os significados surgidos das sentenças. Steve (1988) expõe que

Quando digo ‘eu quero’, e percebo que, embora muitas coisas que eu queira fazer, por mais agradáveis e gostosas que sejam, são apenas conveniências, e não necessidades, posso continuar muito bem sem elas. Posso até perceber que a satisfação de algumas coisas que almejo com tanto afincio não valem a metade do esforço gasto na tentativa de obtê-las. (...) Um dos aspectos do crescimento é a descoberta de que muitas coisas são possíveis e há muitas alternativas para se lidar com elas e com o mundo, satisfazendo as necessidades. (STEVE, 1988, p. 81)

#### 4.7 Diálogos com a cadeira vazia

O mediador pede ao mediado que se sente em frente a uma cadeira vazia e mantenha um diálogo com ela. Será importante, na preparação para esse exercício, realizar o relaxamento e pedir à pessoa que se perceba (como se sente, como está a respiração e os pensamentos) e, depois, que ela visualize na cadeira vazia aquele com quem irá manter um diálogo. A cadeira vazia poderá ser ocupada, imaginariamente, pela pessoa com a qual vivencia um conflito e, então, após a preparação, ela começa um diálogo com a “cadeira”. Após conseguir dizer algumas frases ou perguntas e o mediador ter percebido que a pessoa conseguiu entrar no exercício, pode ser pedido a ela que se sente na cadeira e, percebendo-se como o outro, comece a responder as suas próprias perguntas. Assim, a cada frase dita, ou quando sentir necessidade, o participante poderá trocar de papéis, trocando de cadeiras, e a partir daí construir o diálogo.

Esse exercício poderá ter um bom resultado com as partes que dizem não poderem se encontrar por medo ou por pensarem que não adiantará conversar, já que têm certeza das respostas que serão dadas pelo outro. Steve (1988, p. 66) identifica como é profícua a utilização dessa técnica no caso de pessoas “que se identificam com a idéia de si mesmo, e não com a realidade dos seus sentimentos, experiências e ações”. Salienta ainda que seja preciso despregar-se dessas imagens e ganhar contato com as experiências verdadeiras.

#### 4.8 Carta da paz

Como exercício para facilitar um diálogo desejável, mas não conseguido pessoalmente entre as partes, o mediador pode utilizar o recurso da escrita, orientando os mediados a se escreverem uma carta. O conteúdo da carta deverá ser escrito respondendo o seguinte roteiro (REBOUÇAS, 2006):

- O que eu imagino ou sei que você gosta ou gostou do que eu fiz nesse período?
- O que eu imagino ou sei que você não gosta ou não gostou que eu fiz nesse período?
- O que eu posso fazer para melhorar ainda mais nossa relação?

As respostas às três perguntas acima, que constroem a carta com questões do relacionamento que incomodam e que agradam as partes, são escritas a partir do ponto de vista daquele que a escreve, evitando, assim, ataques e pré-julgamentos às ações do outro. Reconhece-se, assim, a participação e responsabilidade de cada um na construção do conflito, trabalha-se na perspectiva de encontrar fatores positivos na relação, estimula a autonomia através de propostas de melhorias, além de diminuir o embate, já que a comunicação se dá através da escrita.

#### 4.9 Comunicação não violenta (CNV)

Semelhante também à Recontextualização (ver 4.2), a CNV desenvolve exercícios para aprimorar os relacionamentos pessoais e profissionais. Utiliza o que existe de posi-

vo nas pessoas de modo “a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos o outro” (ROSEMBERG, 2006, p. 21) utilizando-se de quatro componentes, quais sejam, observação, sentimento, necessidade e pedido.

No primeiro componente, a pessoa observa o que lhe incomoda, sem julgamento, ou pelo menos o separando da realidade. Depois, manifesta seus sentimentos diante daquela situação. Em seguida, reconhece sua real necessidade ligada àquele sentimento manifesto e, por último, emite um pedido para que tenha sua necessidade atendida e, conseqüentemente, uma boa interação com o interlocutor. Faz parte também da CNV exercitar o recebimento dessas mesmas informações dos outros.

O mediador poderá pedir aos mediados que se comuniquem utilizando os quatro componentes, de modo a produzir um fluxo saudável de comunicação entre as partes.

#### 4.10 Diálogo Pisar x Pesar

Há, ainda, outra forma de trabalhar a resolução de conflitos, criada por Weil (2004), que facilita a desconstrução de mal-entendidos na comunicação, surgidos a partir do imaginário das pessoas. Utiliza-se um acróstico, ou seja, uma palavra que resume as fases do processo do conflito. PISAR significa as etapas percepção, imaginação, sentimento, ação e reação. Weil (2004, p.135) explica que muitos conflitos são “frutos de percepções distorcidas pela imaginação, o que leva a sentimentos destrutivos provocados por necessidades contrariadas que desencadeiam ações e reações mais ou menos violentas”. Para reverter esse ciclo vicioso do conflito, Weil (2004) propõe a utilização do PESAR, que contém os mesmos significados do primeiro, trocando apenas o “I” de imaginação pelo “E” de esclarecimento. Corrige-se o erro da imaginação através do esclarecimento da percepção de uma dada situação, mudando-se muitas vezes o resultado daquela relação. Weil (2004) chama a atenção, ainda, para os pontos de conflitos entre o PISAR e PESAR, que podem acontecer pela alteração da realidade percebida, pela confusão entre o que as pessoas percebem com o que sentem, também entre o que sentem e o que imaginam que sentem, além de desconhecerem as próprias necessidades humanas básicas que as satisfazem.

Seria interessante que o mediador escrevesse os acrósticos em folhas de papel, durante a sessão de mediação, para que os mediados pudessem consultá-los ao conversarem sobre as situações conflitantes. A partir daí, eles diagnosticariam as falhas de forma ordenada, descobrindo em que nível do PISAR poderiam, então, interferir para a melhoria da relação.

#### 4.11 Livros e Contação de Histórias

O mediador poderá utilizar livros e contar histórias para sensibilizar os participantes da mediação, trazer-lhes insights, clareando o entendimento da situação e facilitando, assim, a resolução do conflito. Para tanto, sugere-se o livro *Histórias da Vida Inteira*, de Maria Tereza Maldonado, e textos de Rubem Alves, entre tantos autores que conseguem transmitir com sensibilidade os conflitos vividos durante a vida.

## 5 CONCLUSÃO

A construção deste artigo se deu a partir de inquietações surgidas na prática da mediação no Programa Mediação de Conflitos. Tais incômodos culminaram na reflexão acerca da possibilidade do uso de intervenções criativas que pudessem romper o círculo vicioso da manutenção de posições encontradas em muitos dos atendimentos realizados. Espera-se que as questões trazidas e as sugestões de técnicas e exercícios apresentadas possam auxiliar os mediadores na facilitação dos mediados ao desenvolvimento de uma comunicação e de uma escuta mais qualificadas, bem como para a reflexão dos reais interesses que estão encobertos pelo conflito. Somente assim será possível a transformação das relações e, se for do interesse dos mediados, a geração de acordos satisfatórios e legítimos.

## REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Carlos Eduardo Alcântara. **Manual de Formação de Mediadores e Agentes da Paz – Resolução de Conflitos**. Viva Rio. Rio de Janeiro, 2005.

CRUZ, Giselle Fernandes Corrêa; LEANDRO, Ariane Gontijo Lopes. Delineando uma Metodologia. **Entremeios – Mediação, Prevenção e Cidadania**. Belo Horizonte, 2007, p.42-59.

FISHER, R; URY, W; PATTON, B. **Como chegar ao sim – negociação de acordo sem concessões**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Imago Ed., 2005.

FOLGER, J.P., BUSH, R.A. Mediação Transformativa e Intervenção de Terceiros: as Marcas Registradas de um profissional Transformador. In: SCHNITMAN, D.F. (Org.) **Novos Paradigmas em Mediação**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

GRINOVER, Ada Pellegrini; NETO Caetano Lagrasta; WATANABE Kazuo (coord.). **Mediação e Gerenciamento do Processo: Revolução na Prestação Jurisdicional**. São Paulo: Editora Atlas S.A. 2007.

GRISARD FILHO. **O Recurso da Mediação nos Conflitos de Família**. Revista Brasileira de Direito de Família-IBDFAM, Porto Alegre: Síntese, Julho-Agosto-Setembro-2002, ano IV, nº. 11.p.11-19.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. **Das Necessidades Humanas aos Direitos: Ensaio de Sociologia e Filosofia do Direito**. Belo Horizonte: Del Rey,1999.

MALDONATO, M.T. **Histórias da Vida Inteira: um guia para reflexão e trabalho de evolução pessoal para gente de todas as idades**. 7ª Edição. São Paulo: Editora Saraiva, 2001.

MUSZKAT, Malvina Ester (org.). **Mediação de Conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. São Paulo: Summus Editorial,2003.

NETO, Adolfo Braga; SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **O que é Mediação de Conflitos?** Coleção Primeiros Passos – Editora Brasiliense, 2007.

REBOUÇAS, Lydia. **A Arte de Viver o Conflito**. Seminário Formação Holística de Base (FHB) da Universidade da Paz de Minas Gerais, Unipaz/MG, Turma VI. Belo Horizonte, 2006.

ROSEMBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta. Técnicas para Aprimorar Relacionamentos pessoais e profissionais**. Tradução Mário Vilela. São Paulo, Editora Agora, 2006.

RUBEM, A. **A Casa de Rubem Alves**. Disponível em < <http://www.rubemalves.com.br/>>. Acesso em 30/05/2010.

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

SEIDEL, Daniel (org.). **Mediação de Conflitos – A solução de muitos problemas pode estar nas suas mãos**. Brasília: Vida e Juventude, 2007.

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

SLAIKEU, Karl A. **No final das contas: um manual prático para a mediação de conflitos**. Tradução: Grupo de Pesquisa e Trabalho em Arbitragem, Mediação e Negociação na Faculdade de Direito da Universidade de Brasília. Brasília. Brasília Jurídico, 2004.

SOUSA JÚNIOR, José Geraldo de. **Sociologia Jurídica: Condições Sociais e Possibilidades Teóricas**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 2002.

STEVE, J. O. **Torna-se presente: experimentos de crescimento em gestalt-terapia**. 7ª Edição – São Paulo: Summus, 1988.

VEZZULLA, J.C. **Teoria e Prática – Guia para utilizadores e profissionais**. Portugal. Editora Ágora Publicações, 2001.

WEIL, Pierre. **A Arte de Viver a Vida**. Letraviva, 2ed, 2004.

## A FOTOGRAFIA COMO INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO NO FOMENTO À CIDADANIA E MOBILIZAÇÃO SOCIAL

“Pois o mundo não é humano por ter sido feito pelos homens e tão pouco se torna humano porque a voz humana nele ressoa, mas somente quando se torna objeto de diálogo.”

*Hannah Arendt*

**Ana Carolina Perrella.** Psicóloga. Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos. Especialista em Psicodrama. Mestranda em Psicologia Social.

**Luciene Maria Araújo de Moura Cruz.** Advogada. Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos.

**Marilene Porto dos Santos.** Psicóloga. Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos. Pós-Graduada em Intervenção Psicossocial no Contexto das Políticas Públicas.

**Michele de Souza Tavares.** Psicóloga. Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos. Pós-Graduada em Políticas Públicas.

### Resumo:

O presente artigo tem o condão de apresentar as ações desenvolvidas dentro do Programa Mediação de Conflitos, a partir de uma parceria institucional entre o Grupo Coletivo Agnitio e a Superintendência de Prevenção à Criminalidade. Como resultado dessa parceria, foi desenvolvida uma oficina de fotografia. Desse modo, identificou-se que a técnica fotográfica foi importante instrumento de mobilização social, ao possibilitar aos sujeitos envolvidos um olhar crítico frente aos conflitos vivenciados e o fomento ao sentimento de pertencimento e empoderamento social, culminando no efetivo exercício da cidadania. A abrangência dos efeitos de tal intervenção possibilitou aos sujeitos sociais um engajamento cívico, no qual podemos ressaltar a construção conjunta entre moradores, PMC e diversos órgãos públicos, de um projeto temático intitulado Conscientiza Rosaneves: Lixo só na Lixeira; cujo objetivo é trabalhar as questões relacionadas ao lixo, que tanto assolam essa comunidade.

**Palavras- Chaves:** Mobilização Social, Pertencimento, Capital Social e Cidadania.

## 1 INTRODUÇÃO

O Programa Mediação de Conflitos – PMC parte de uma política pública do Governo do Estado de Minas Gerais, insere-se na Secretaria de Estado de Defesa Social – SEDS, mais especificamente, na Superintendência de Prevenção à Criminalidade – SPEC. As ações do Programa estão voltadas para a prevenção social da violência e da criminalidade em áreas marcadas pelo alto índice de criminalidade violenta e vulnerabilidade social.

O programa pauta suas ações por meio de quatro eixos orgânicos de atuação, assim nomeados: Mediação Atendimento Individual, Mediação Atendimento Comunitário, Projeto Temático e Projeto Institucional. As ações de todos os eixos são desenvolvidas de forma integrada, pois o objetivo “é considerar sempre o contexto social mais amplo e suas influências sobre os sujeitos, os grupos e os atores locais com ofertas de intervenções em todos os níveis” (NUNES et al, 2009, p. 98). Abordaremos, no presente trabalho, uma experiência que abarca ações de um dos eixos orgânicos de atuação, qual seja, o Projeto Institucional.

Através de uma parceria firmada entre a Superintendência de Prevenção à Criminalidade e o Grupo Coletivo Agnitio, tornou-se possível uma intervenção social, por meio da realização de uma Oficina de Fotografia, no Núcleo de Prevenção à Criminalidade situado no bairro Rosaneves.

Cabe mencionar que o eixo Projeto Institucional do PMC é realizado por meio de intervenções, instrumentos que propiciam:

A leitura da dinâmica da comunidade, é possível visualizar as principais carências e perceber que algumas demandas apresentadas, apesar de não estarem diretamente ligadas aos seus eixos de atuação, interferem no alcance de seus objetivos e na execução da metodologia. Além disso, o Programa constatou que essas demandas não eram específicas de alguns locais, mas dizia da realidade social atual [...]. (NUNES et al, 2009, p. 98)

Para tanto, importa contextualizar a implantação do núcleo, junto ao bairro Rosaneves, situado no Município de Ribeirão das Neves.

O referido município, localizado na região metropolitana de Belo Horizonte, apresenta altos índices de vulnerabilidade social. Seus moradores possuem limitados acessos a direitos sociais básicos, como saúde, educação, transporte público, saneamento básico e coleta de lixo adequada em alguns pontos do bairro. O índice de desenvolvimento humano (IDH) é um dos mais baixos, dentre as cidades que compõem a região metropolitana de Belo Horizonte.

Em virtude do cenário descrito acima, no ano de 2005, o município de Ribeirão das Neves, mais especificamente o bairro Rosaneves, foi contemplado com a implantação do Núcleo de Prevenção à Criminalidade – NPC. Trata-se de uma política pública de base local, que possui como objetivo a prevenção social da violência e da criminalidade, a partir de ações dos Programas Fica Vivo! e Mediação de Conflitos.

Diante desse contexto, o PMC, atua de forma a prevenir os fatores de risco potenciais e/ou concretos, potencializando os fatores de proteção. “Além do fator preventivo, busca-se agregar valores ao capital social preexistente e promover a cultura de paz baseada no exercício da cidadania e na garantia dos direitos humanos” (NUNES et al, 2009, p. 41).

Para atingir tais objetivos, o Programa Mediação de Conflitos conta com um marco teórico-conceitual, possibilitando subsidiar as ações do mesmo: Direitos Humanos, Cidadania, Capital Social, Pesquisa-Ação, Comunidades, Mobilização Social, Comunicação, Redes, Autonomia, Emancipação e Empoderamento. Entretanto, neste artigo iremos elucidar apenas alguns conceitos, os quais mais se aproximam da proposta deste trabalho, quais sejam, a noção de capital social, mobilização social e cidadania.

## 2 DESENVOLVIMENTO

Em outubro de 2009, o PMC Rosaneves foi escolhido para realização da oficina de fotografia, juntamente com outros núcleos, entre eles: Barreiro, Morro das Pedras, Taquaril, Pedreira Prado Lopes e Veneza. Os núcleos contemplados com as oficinas são núcleos que, há algum tempo, desenvolvem ações nas respectivas comunidades voltadas para “a constituição dos direitos humanos, incrementando noções de cidadania e viabilizando ações de participação ético-político-social” (LEANDRO; CRUZ, 2007, p. 57).

Para a concretização dessa oficina, foi necessário fazer o convite a alguns moradores do bairro Rosaneves a participarem. Divulgamos a oficina para os moradores, que tiveram alguma participação nos Projetos Temáticos, e, também, para as comissões existentes no bairro, entre elas, infraestrutura, educação, saúde e transporte<sup>11</sup>.

Em princípio, foi utilizado como critério de seleção o envolvimento dos moradores em algum Projeto Temático, realizado no bairro. Entretanto, esse critério não impediu a inserção de outras pessoas na oficina. Inicialmente, o grupo contou com a participação de quinze integrantes. Contudo, durante o desenvolvimento dos encontros, houve três desistências.

Cumpre enfatizar que as oficinas tiveram a duração de três meses, com início em novembro de 2009 e término em fevereiro de 2010. Nesse período, foram realizados oito encontros, com duração de duas horas e meia, cada. Tais encontros foram ministrados e conduzidos por uma profissional do Grupo Coletivo Agnitio, sendo que, em cada encontro, pelo menos um técnico e um estagiário do PMC estiveram presentes.

Antes de iniciar propriamente a Oficina de Fotografia, foi realizado um encontro de sensibilização, cujo objetivo era apresentar aos participantes os conceitos de fatores de risco e proteção. Desse modo, a proposta da oficina corrobora com a Política de Prevenção Social à Criminalidade.

A política de Prevenção, portanto, é necessariamente uma política de segurança pública que, partindo da percepção de fenômenos multicausais (fatores de riscos) geradores de conflitos e violências, buscará a partir de soluções plurais (fatores de proteção) a desconstrução dos processos de criminalização. (LEITE, 2007, p.13).

Nesse sentido, a fotografia é apresentada como uma forma de problematizar, denunciar, criticar, refletir e, conseqüentemente, promover um novo olhar dos sujeitos acerca de sua realidade, incitando-os à corresponsabilidade e à participação cidadã.

A oficina teve como objetivo reforçar os laços entre os indivíduos nos espaços em que estão inseridos, fomentando o processo de reconhecimento cultural e alteridade. Segundo a afirmação do fotógrafo Henrique Teixeira:

[...] a metodologia criada tem como objetivo dar oportunidade às pessoas de reconhecer ou criar a própria identidade. O interesse é usar a foto como forma de integração

<sup>11</sup> Ressaltamos que as comissões surgiram a partir do trabalho desenvolvido pelo PMC, em parceria com a Associação Comunitária do Bairro Rosaneves – ASCO BARONE, cujo objetivo está voltado para a busca de melhorias nos âmbitos ora citados.

social, uma ferramenta para mobilizar as pessoas dentro do conteúdo estético. (ESTADO DE MINAS, 2010, p. 30)

A proposta da oficina de fotografia coaduna com a do PMC, que permite desnaturalizar contextos de violências, proporcionando um novo olhar sobre dada realidade. Tal aspecto permite o engajamento cívico dos atores envolvidos, no sentido de articular ações que contribuam para o pleno exercício da cidadania. Desse modo, entendemos a cidadania como:

uma cidadania ativa, em que o exercício dos sujeitos sociais na busca pela organização pessoal, comunitária e política viabilize o pleito pela efetividade de seus direitos, usando, para isso, de associações e laços de confiança entre eles, a sociedade civil e órgãos do poder público. (NUNES et al, 2009, p. 45)

No tocante à metodologia da oficina de fotografia, a profissional em fotografia do Grupo Coletivo Agnitio procurou trabalhar os conceitos básicos de comunicação e estética fotográfica, construindo com o grupo uma visão crítica acerca da imagem produzida e do que ela deseja revelar.

Dessa maneira, foi proposto o ensaio fotográfico, cujo tema foi intitulado como: “Refleta o Conflito”. O grupo foi dividido em trios, sendo que cada subgrupo recebeu uma máquina para fotografar os conflitos do bairro. As máquinas foram revezadas entre os participantes, os quais tiveram quatro dias para realizar seu ensaio fotográfico. A facilitadora do grupo ressaltou que a proposta do ensaio fotográfico seria explorar, a partir da temática supracitada, o olhar de cada um, face aos problemas do bairro.

Os participantes, ao serem indagados acerca de sua percepção sobre o processo ocorrido durante o ensaio fotográfico, disseram como gostaram muito de fotografar o bairro. Através dessa iniciativa, puderam perceber aspectos anteriormente não percebidos. Desse modo, o ato de olhar, a partir de outro ângulo, possibilitou aos integrantes do grupo o fortalecimento da sensação de pertencimento à comunidade. Assim, por meio do sentimento de “pertencer” a um espaço, os indivíduos puderam sentir-se motivados na conquista de melhorias coletivas, conforme assevera Gustin (2008).

Tal movimento pode ser observado quando os integrantes do grupo, que até então não tinham nenhuma participação social na comunidade, começaram a participar das comissões existentes no bairro. Nesse sentido, pode-se pensar nas discussões a partir do ensaio fotográfico, enquanto estímulo à corresponsabilidade desses novos atores sociais, diante dos problemas diagnosticados pelos mesmos, como infraestrutura, a violência doméstica e o lixo.

No último encontro da oficina, a facilitadora apresentou a proposta da Mostra de Fotografia e exibiu as fotos produzidas pelos participantes. Após a aderência do grupo à proposta, foram promovidas várias mostras de fotografias, no período de março a maio de 2010, nas quais foram expostas as fotografias selecionadas pelos seis núcleos participantes. As exposições foram realizadas, em Belo Horizonte, nos seguintes locais: Museu de Artes e Ofícios; Museu Histórico Abílio Barretos; no Mercado Popular da Lagoinha; Centro Cultural Alto Vera Cruz; e, em Ribeirão das Neves: no Arquivo Público Nonô

Carlos; e Salão da Igreja Nossa Senhora das Vitórias. Os integrantes da Oficina de Fotografia PMC – Rosaneves participaram de forma expressiva nas exposições.

Essa experiência demonstrou ser este um importante instrumento de fomento ao capital social, autonomia, corresponsabilização, cidadania, mobilização social, emancipação e o fortalecimento de identidades coletivas, o que, conseqüentemente, reforçou o sentimento de pertencimento dos envolvidos.

Quanto mais se estimula o potencial local comunitário para fins associativos, político e para composição de confiança mútua, mais se contribuem no engajamento, emancipação e efetivação dos direitos, constituindo relações sociais capazes de gerar sentimento de pertença, o que por sua vez servirá de contribuição para diminuição de situações de violência(s) e violação (s), propiciando o acesso às alternativas de administração de conflitos pela via pacífica e fomentando a constituição e incremento do capital social. (LEANDRO; CRUZ, 2007, p. 54).

Tal perspectiva nos faz pensar sobre a importância do capital social na construção de relações de confiança, de solidariedade e de cooperação entre as pessoas. Acredita-se que esses tipos de vínculos possibilitam a união dos indivíduos, tornando possível uma ação coletiva em prol do bem comum. Desse modo, “o conceito de capital social parece ser uma ferramenta útil na prática da promoção da participação popular” (BAQUERO, 2006, p. 46).

Após a participação na oficina de fotografia, os atores sociais envolvidos, demonstraram-se mobilizados, fortalecidos e empoderados para implementar ações voltadas para reivindicações de direitos sociais básicos. Dessa maneira, a oficina foi, também, um importante dispositivo de mobilização social.

Para que pessoas se mobilizem e tomem uma decisão de se engajarem em algum movimento, é preciso não só que essas pessoas tenham carências e problemas em comum, mas que compartilhem valores e visões de mundo semelhantes. (HENRIQUES, 2002, p. 32).

Toro e Werneck (2004) se aproximam do autor supracitado quando criticam a ideia de mobilização utilizada, frequentemente, como sinônimo de manifestações públicas, como a presença de pessoas em uma praça ou uma passeata. Isso quer dizer que, para os autores, o conceito de mobilização social perpassa a noção atinente à concentração de pessoas em um espaço. Por conseguinte, a mobilização é incitada a partir do momento em que “um grupo de pessoas, uma comunidade ou uma sociedade decide e age com um objetivo comum, buscando, quotidianamente, resultados decididos e desejados por todos” (TORO; WERNECK 2004, p. 13).

Em conseqüência da mobilização fomentada no grupo, a equipe do PMC proporcionou um espaço de discussão, no qual aquele foi convidado a participar.

Participar de um processo de mobilização social é uma escolha, porque a participação é um ato de liberdade. As pessoas são chamadas, convocadas, mas participar ou não é uma decisão de cada um. Essa decisão depende essencialmente das pessoas se verem ou não como responsáveis e como capazes de provocar e construir mudanças. (TORO; WERNECK, 2004, p. 13-14).

Diante disso, os participantes puderam construir coletivamente saídas possíveis para os dilemas vislumbrados, durante a execução da oficina de fotografia. A partir da discussão, foi possível aos participantes eleger como prioridade a problemática do lixo<sup>12</sup>. Construindo, assim, formas de intervenção, buscando minimizar as consequências advindas da falta de cuidado dos moradores, dos comerciantes que exploram a atividade no local e do Poder Público em relação às suas atribuições. Ocorrendo, portanto, um processo de mobilização social, pois:

A mobilização torna-se assim condição *sine quo nom* para atingir as esferas de deliberação coletiva e, conseqüentemente, para compor novos entendimentos, garantir direitos e mesmo para interferir diretamente numa realidade adversa. (HENRIQUES, 2005, p. 8-9).

Com a proposta de intervenção, o grupo, juntamente com o PMC, inicia uma discussão, com objetivo de elaborar ações em resposta à problemática levantada. Assim, através de uma participação efetiva da comunidade, foi possível a elaboração de um projeto, cujo objetivo pudesse contemplar as demandas apresentadas pelo grupo. Cabe ressaltar que todo esse processo de discussão e amadurecimento do grupo propiciou a construção de um projeto. Este insere-se no eixo orgânico de atuação do PMC, qual seja, Projeto Temático, pois “alcança uma abrangência ainda maior em suas intervenções, respondendo às demandas que dizem da comunidade como um todo” (NUNES et al, 2009, p. 93).

Nesse contexto, nasce o Projeto “Conscientiza Rosaneves: lixo só na lixeira”. Esse projeto possui como principal objetivo, mobilizar a comunidade, fortalecer os laços de solidariedade e pertencimento, a partir de intervenções de sensibilização e conscientização sobre a problemática do lixo, que assola toda a comunidade. Tal intervenção pretende desenvolver uma articulação com os atores envolvidos em tal conflito, promover uma aproximação entre a comunidade e os órgãos públicos competentes, para tratar a presente demanda. O intuito é o de conscientização e, conseqüentemente, corresponsabilização pelas ações no tocante à produção e ao acondicionamento do lixo, bem como o propósito de desenvolver iniciativas que possam minimizar os danos trazidos à saúde, em seu sentido mais amplo.

Sob essa ótica, faz-se necessário ressaltar que o projeto já está em fase de execução e seu lançamento, ocorreu no dia 15 de maio de 2010. Várias são as ações que o grupo hoje chamado de Mobilizadores<sup>13</sup> visa desenvolver, buscando o envolvimento, a participação e o engajamento comunitário.

<sup>12</sup> Dentre as temáticas levantadas durante as discussões promovidas nos encontros da oficina e retratadas nas imagens produzidas no ensaio fotográfico, as questões relacionadas ao lixo, violência doméstica e infraestrutura foram os temas mais abordados.

<sup>13</sup> O Grupo de Mobilizadores é composto por: Celsinha da Silva; Leandro Barbosa Neves; Maria das Graças; Maria Rosa Santos; Mérces Pinto, Firmina B. Santos; Maria Cassemira Pinto; Maria Leonor de Figueiredo; Maria Valdereza Gomes e Silvia Assis.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A oficina de fotografia realizada no NPC Rosaneves possibilitou o encontro de alguns moradores do bairro, pessoas estas com histórias de vida e olhares diferentes. Entretanto, vivenciam conflitos semelhantes e sonham com a melhoria do local onde moram, tendo em vista que vivem em uma comunidade na qual as dificuldades são inúmeras, principalmente no tocante a infraestrutura, saúde, educação e transporte.

A junção do grupo de mobilizadores a pessoas com pouco engajamento comunitário e outras com representatividade na comunidade possibilitou um enriquecimento nas discussões surgidas ao longo da oficina. Isso em função de que os encontros tiveram, a partir de então, um viés político, no momento em que os participantes iniciaram uma problematização dos conflitos enfrentados pelos mesmos no dia a dia.

Ademais, no decorrer das discussões, observamos o desenvolvimento do grupo na construção de ações voltadas para a minimização dos problemas vivenciados no bairro. Assim, podemos dizer que, através do olhar de cada um, potencializado pelo ato de fotografar, foi possível fortalecer o sentimento de pertencimento do grupo. Desse modo, “a realidade exterior passa a ‘pertencer’ à pessoa que a observa atentamente, abrindo possibilidade de ela rever o mundo em que vive (...)” (CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM EDUCAÇÃO, CULTURA E AÇÃO COMUNITÁRIA, 2002, p. 27).

Os autores acrescentam, ainda, que observar o mundo nos possibilita, concomitantemente, perceber e fazer parte de um espaço que nos é próprio; isso traduz o que somos. Daí, podemos inferir que o processo de (re)conhecimento do local vem acompanhado de histórias de vida, de sentimentos e de lembranças. Tais fatores contribuem para a mobilização social e, conseqüentemente, para o exercício da cidadania.

Assim, aproximamo-nos de Henriques (2002, p. 32), quando ele defende a seguinte ideia: “para se mobilizarem, as pessoas precisam, no mínimo, de informação, mas, além disso, precisam compartilhar um imaginário, emoções e conhecimentos sobre a realidade das coisas à sua volta, gerando reflexão e o debate para a mudança”. Sendo importante também “um consenso coletivo, entendido como a escolha e construção de um interesse compartilhado” (TORO; WERNECK, 2004, p. 39).

Ademais, a equipe técnica identificou que a oficina de fotografia foi um importante instrumento no fomento ao sentimento de pertencimento, ao exercício da cidadania e à mobilização social, proporcionando o surgimento de sinais de autonomia e de emancipação no grupo. Nesse sentido, esses fatores podem ser vislumbrados a partir do momento em que os participantes da oficina sentiram-se corresponsáveis pelos problemas do bairro e, a partir disso, estabeleceram parcerias com a rede de serviços existentes na comunidade e com os órgãos públicos.

Diante do cenário exposto, pode-se depreender que a comunidade vivencia momentos de autonomia e de emancipação. Dessa forma, compartilhamos com Gustin (2008), quando atesta a necessidade da comunidade se perceber como um ator social, com capacidade de participar na solução de seus problemas, por meio de relações de organização e de solidariedade, minimizando, assim, a reiteração dos fatores de risco.

Para finalizar, não podemos deixar de mencionar que a oficina de fotografia potencializou, também, a constituição do capital social, através da presença de relações de confiança, de solidariedade e cooperação entre os participantes da mesma. Ela possibilitou a formação de redes sociais mistas, contribuindo para a construção de parcerias com os órgãos públicos, em busca de melhorias para a atual condição social vivenciada.

Acreditamos que só através da relação entre sociedade civil e o Estado, as demandas sociais poderão ganhar voz. Assim, quando falamos em democracia, coadunamos com Nunes e outros (2009, p.45-46) na proposta “de se pensar numa democracia participativa, ou seja, num regime político em que os atores sociais, articulados, constroem conjuntamente com outros atores o acesso a direitos, bens e serviços de uma arena pública de debates e tomada de decisões”.

Em síntese, a experiência aqui relatada demonstrou a realização de uma prática exitosa do Programa, mas não pretendemos afirmar, com este trabalho, que a mobilização popular e o exercício da cidadania consistem em uma tarefa simples. Pelo contrário, o fomento desses elementos é fruto de um processo. Isso porque vivemos em uma cultura na qual esperamos que o outro faça por nós, e, por isso, na maioria das vezes, as mudanças não acontecem. Para que possamos viver em uma democracia participativa, torna-se necessário desconstruirmos algumas ideias presentes no imaginário popular, como: “Eu não posso fazer nada para melhorar minha situação, quem tem que fazer algo são as pessoas que estão no poder”; “Participar para quê? Isso não dá em nada”; “Eu? O que tenho com isso?”. Por conseguinte, acreditamos que só através dessa (des)construção poderemos caminhar na direção do protagonismo, da corresponsabilidade e do exercício efetivo da cidadania.

## ANEXOS

### **Relato dos participantes da Oficina de Fotografia que se tornaram mobilizadores do Projeto Temático “Conscientiza Rosaneves: Lixo só na Lixeira”.**

“O curso de Fotografia foi mágico, ou melhor, transcendental! Aprimorou minha visão do mundo e do local onde vivo, o Bairro Rosaneves. Afinal de contas, ignorava o grave problema do lixo no bairro...” (Leandro Barbosa Neves).

“Após o Curso de Fotografia e durante o Projeto Temático ‘Conscientiza Rosaneves: Lixo só na Lixeira’, percebi o potencial do lixo... em ser reduzido, reutilizado e reciclado...” (Dirce Maria de Jesus).

“O curso de Fotografia me fez ver o que antes eu não via. Hoje minha visão é completamente diferente. Consigo enxergar as qualidades e os defeitos do bairro. Os defeitos espero que sejam corrigidos; as qualidades, preservadas” (Maria Valdereza Gomes).

“Esta oficina nos trouxe grande vantagem, abrindo nossos olhos para os conflitos do bairro, que são: falta de urbanização, lixo nas ruas e criações soltas...” (Mérces Argemira Pinto).

“Minhas amigas e eu começamos a ver melhor as coisas do bairro, as boas e as ruins. Depois das fotos, percebemos que havia mais que fotos...” (Maria das Graças).

“A grande proposta nesse curso foi a possibilidade de uma mostra fotográfica no museu. Com isso, comecei a andar no bairro e pude ver como precisamos de melhorias. As ruas são muito sujas, os animais soltos, crianças brincando em meio ao esgoto a céu aberto e lixo espalhado pelos cantos das ruas...” (Celsinha da Silva).

“Chegamos à conclusão de que precisávamos trabalhar alguns conflitos no bairro que muito nos afetam: a desorganização da coleta do lixo, animais soltos pelas ruas... A oficina abriu nossas mentes e nossos olhos a ir mais longe. A buscar os órgãos competentes para se envolverem conosco nessa causa” (Maria Cassemira Pinto).

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**BAQUERO, Marcello.** Globalização e democracia inercial: o que o capital social pode fazer na Construção de uma sociedade participativa. In: BAQUERO, Marcello; CREMONESE, Djalma (Orgs.) **Capital Social: Teoria e prática.** Ijuí: Unijuí, 2006. Cap.2, p. 11-27.

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM EDUCAÇÃO, CULTURA E AÇÃO COMUNITÁRIA. **Olhar: Histórias de Lugares e Vínculos.** 2ªed. São Paulo: CENPEC/ COLEÇÃO JOVEM E ESCOLA PÚBLICA , v.2, 2002.

Entremeios: **Mediação, prevenção e cidadania.** Publicação de artigos desenvolvidos no Programa Mediação de Conflitos. 1ªed, 2007.

GUSTIN, Miracy B. S. **Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos.** 2005. Artigo disponível em [www.elocidadania.org.br/gustin.pdf](http://www.elocidadania.org.br/gustin.pdf). Acesso em setembro de 2007.

GUSTIN, Miracy B.S. Importância da Constituição de capital social e humano em comunidades periféricas. Revista Governança Social. Ano 1, Edição 3, Belo Horizonte, 2008.

HENRIQUES, Márcio Simeone. **Comunicação e estratégias de mobilização social.** Pará de Minas; Gênese – Fundação Educacional e Cultural, 2002.

HENRIQUES, Márcio Simeone. **Visões de futuro: responsabilidade compartilhada e mobilização social.** Belo Horizonte: Autêntica, 2005. 144 p.

LEITE, Fabiana L. **Prevenção à criminalidade e criminalização no Brasil.** Revista Entremeios – Mediação, prevenção e cidadania. Belo Horizonte, 1ª edição, p. 10-13, dez. 2007.

OLIVEIRA, Júnia. **Por uma nova imagem.** Estado de Minas, Minas Gerais, p. 30, 25 abr. 2010.

PEREIRA, William César Castilho. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS. **Nas trilhas do trabalho comunitário e social: teoria, método e prática.** 2. ed. Petrópolis: Vozes; Belo Horizonte: PUC Minas, 2002. 335 p.

**Programa Mediação De Conflitos.** Belo Horizonte: Ius editora, 2009. 1ª Ed.

SAMPAIO, Lia Regina Cataldi; NETO, Adolfo Braga. **O que é mediação de conflitos.** São Paulo: Brasiliense, 2007.

Secretaria do Estado de Defesa Social/ Superintendência de Prevenção à Criminalidade. **Prevenção Social à Criminalidade: A experiência de Minas Gerais.** Belo Horizonte, 2009.

SIX, Jean- François. **Dinâmica da Mediação.** Editora Del Rey, 2001. 316 p.

TORO A., José Bernardo; WERNECK, Nísia Maria Duarte . **Mobilização social:** um modo de construir a democracia e a participação. Belo Horizonte: Autêntica, 2004. 104 p.

## A MEDIAÇÃO ENQUANTO TÉCNICA FACILITADORA DO TRABALHO EM REDE

**Carolina Miranda Morais Dias Cerqueira.** Advogada. Graduada em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Mediadora. Técnica Social de Direito do Programa Mediação de Conflitos – Núcleo de Prevenção à Criminalidade Via Colégio/São Benedito – Santa Luzia/MG.

**Loarley José dos Santos.** Psicólogo. Graduado em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Mediador. Técnico Social de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos – Núcleo de Prevenção à Criminalidade Via Colégio/São Benedito – Santa Luzia/MG.

**Mirian Pereira de Oliveira.** Psicólogo. Graduada em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Mediador. Técnica Social de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos – Núcleo de Prevenção à Criminalidade Via Colégio/São Benedito – Santa Luzia/MG.

### Resumo:

Nos dias atuais, muito se fala do trabalho em rede, e este se mostra como uma tendência mundial, mas como esse trabalho efetivamente acontece? O que tem a contribuir, para o trabalho em rede, a metodologia do Programa Mediação de Conflitos? O presente artigo se propõe a discutir o conceito de rede social e a sua contribuição para as comunidades, além de apresentar a prática vivenciada pelos profissionais desse programa enquanto técnicos sociais e mediadores no município de Santa Luzia, no que se refere ao fomento e à participação efetiva na rede institucional e comunitária local.

**Palavras-chave:** Redes sociais, comunidades, Programa Mediação de Conflitos.

## 1 INTRODUÇÃO

O Programa Mediação de Conflitos (PMC) da Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais (SEDS), no seu eixo Mediação Comunitária, dentre várias ações estabelecidas em sua metodologia, tem como um de seus objetivos conhecer e mapear o nível de organização comunitária da localidade onde o Núcleo de Prevenção à Criminalidade (NPC) está inserido.

Para tanto, no momento de sua implantação, os profissionais que trabalham no programa iniciam esse mapeamento, por meio da coleta de dados, com o intuito de identificar as lideranças locais, associações, grupos, entidades religiosas existentes na comunidade e também buscam saber o modo como elas se organizam. Esses dados são compilados e transformados em um instrumento chamado “Diagnóstico Organizacional Comunitário”, que proporciona ao PMC analisar o nível da participação, articulação e problemas observados na organização comunitária local.

Esse diagnóstico permite ao PMC a construção de mecanismos que fomentem a participação da população local na busca por melhorias e soluções para os problemas da comunidade. É nesse contexto que o Programa incentiva e apoia a criação e a constituição de redes sociais, unindo os atores locais, entidades civis e os equipamentos públicos, estimulando o exercício da cidadania, autonomia e independência, promovendo debates, reflexões e discussões, mobilizando a comunidade local com o fim de ampliar o acesso a direitos e garantias fundamentais.

O presente artigo objetiva analisar a experiência vivenciada pelos profissionais do Programa Mediação de Conflitos, enquanto técnicos sociais e mediadores, no município de Santa Luzia, no que se refere ao fomento e participação efetiva na rede institucional e comunitária local.

## **2 REDES SOCIAIS**

O autor Dowbor (2008) defende que a expansão do conceito de redes deve-se a uma transformação mundial, na qual se evidencia o aumento dos setores sociais no conjunto das atividades econômicas, com objetivos voltados para o desenvolvimento sustentável e qualidade de vida das pessoas, não mais para questões puramente econômicas. Partindo dessa concepção, as redes sociais, atualmente, são instrumentos que vêm se expandindo e formando novos indivíduos, os quais têm como foco o bem coletivo e a emancipação social, características fundamentais para que uma pessoa integre uma estrutura dinâmica como uma rede social, na qual seus membros estabelecem vínculos, compartilham valores e objetivos comuns, decorrentes de um processo crescente de comunicação e integração.

A partir da prática local, observa-se que a função que a rede social se propõe a assumir no município de Santa Luzia é a de democratizar e coletivizar a informação, compartilhando o poder e a tomada de decisões, bem como fomentando o capital social. Para que a rede social execute essa função satisfatoriamente, é necessário que a comunidade abarcada por ela esteja engajada a apropriar-se desse espaço, exercendo sua cidadania, por meio da participação popular mais efetiva na gestão pública, buscando sempre enfrentar seus problemas locais e construindo soluções. Isso faz com que essa comunidade adquira capital social, na medida em que as experiências e a participação efetiva nas redes sociais indicam e apontam soluções e outras possibilidades para o desenvolvimento daquela, proporcionando a aquisição de confiança, autonomia, emancipação, comprometimento, acesso à informação, às instituições locais e ao poder de decisão.

## **3 O IMPACTO DA METODOLOGIA DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA RELAÇÃO COM A REDE LOCAL**

A metodologia do Programa Mediação de Conflitos (PMC) se baseia nos princípios norteadores dos direitos humanos, especialmente na promoção desses direitos para pessoas, famílias, grupos e comunidades excluídas do acesso aos direitos básicos e fundamentais, assegurados no Estado Democrático de Direito. O fomento ao diálogo, à intercompreensão, à responsabilização, ao capital social, à autonomia, às redes, entre outras, é

instrumento de pacificação e inclusão social. Destacamos o fomento à discussão em rede a partir desses conceitos citados como os desafios verificados pelas instituições.

A concepção de que segurança pública passa pela aplicação de medidas enérgicas de controle social, via polícia, é um paradigma rompido pelo Estado de Minas Gerais, que a concebe dentro de um modelo ecológico, no qual vários fatores contribuem para o aumento ou diminuição dos índices de criminalidade. A verificação dos indicadores de vulnerabilidade social a partir de diagnósticos e do diálogo com instituições presentes na área de abrangência do PMC constitui um referencial de atuação e envolvimento de todos os segmentos sociais de proteção, assistência e governo local. Entre os princípios entendidos pelo PMC como imprescindíveis ao fortalecimento do senso de pertencimento e geradores de capital social em determinada localidade, estão o fomento ao diálogo, a partir de uma perspectiva colaborativa, respeitosa e pautada nos preceitos democráticos.

Dentro desse contexto, é possível conceber que fatores ligados à organização do espaço urbano, à infra-estrutura, ao acesso à saúde, à educação e ao transporte influenciam nos indicadores de vulnerabilidade de determinada localidade.

Atuar na perspectiva de fomentar o diálogo entre os atores que compõem os órgãos públicos e a população do município de Santa Luzia mostra-se importante em relação à participação popular e à aproximação entre comunidade e seus representantes. Nessa perspectiva, o PMC se insere como o ator imparcial (mesmo como ente público) que convida instituições públicas, lideranças e outros atores sociais a discutirem demandas locais no intuito de trocarem experiências, conhecimentos, encaminhamentos e principalmente se aproximarem na perspectiva de construção de saídas para os problemas do município. Entre os impasses à manutenção de espaços de discussão, verifica-se a presença de aspectos político-partidários, vaidades individuais e dificuldade de diálogo entre as instituições.

O convite à discussão e à participação de todos em torno dos problemas enfrentados pela comunidade integra a função do mediador, imparcial, mas não omissivo, aos entraves da garantia do acesso aos direitos humanos básicos. Portanto, é prática do mediador fomentar a reflexão entre as lideranças, instituições públicas e privadas sobre o papel de cada um naquele contexto.

Percebe-se, em Santa Luzia, que a maioria dos moradores, ao falar dos problemas locais, demanda, das autoridades, providências estruturais básicas e espaços de diálogos, o que, geralmente, parte significativa dos mesmos não tem com os órgãos públicos locais. Promover, investir e incentivar esses espaços é parte integrante da metodologia do PMC, o que é importante para os moradores, uma vez que romperia um histórico cultural e estrutural de exclusão envolvendo esses indivíduos e suas famílias.

Verifica-se nas reuniões que a concessão da palavra agrega valor e respeito, e, quando são criados momentos de fala para todos, com atenção às suas questões, paradigmas são quebrados, e talvez esse seja o início de um processo de transformação subjetiva. A partir disso, é possível que a comunidade transcenda do desejo de ser escutada a reivindicação junto aos seus representantes no tocante às demandas coletivas que a todos afetam. O fomento à criação de espaços de discussões sobre os problemas comunitários agrega capital social às comunidades. Nas palavras de Gustin (2005), esse conceito compreende,

A existência de relações de solidariedade e de confiabilidade entre os indivíduos, grupos e coletivos, inclusive a capacidade de mobilização e de organização comunitárias, traduzindo um senso de responsabilidade da própria população sobre seus rumos e sobre a inserção de cada um no todo. (GUSTIN, 2005, p.27)

Percebe-se que o município de Santa Luzia apresenta características que dizem do atendimento das demandas da população em uma perspectiva assistencialista. Nesta, as pessoas são assistidas em suas necessidades, sob uma ótica assistencial, e, não, na direção de acesso a direitos sociais, o que, para uma perspectiva democrática e participativa, constitui um entrave, já que os direitos são oferecidos como favores, e, não, como frutos da união de todos, representada pelo Estado. Exemplifica essa argumentação a quantidade de organizações não governamentais (Ongs) mantidas pelos vereadores da cidade.

Essas entidades oferecem atendimentos de saúde, educação, assistência jurídica, entre outras que constituem direitos sociais de todos os brasileiros, a serem implementados enquanto políticas públicas, e, não, como meios de manutenção da conjuntura política atual.

O fomento ao capital social dessa comunidade, no município de Santa Luzia, apresenta-se como veículo condutor de melhorias nas condições sociais. Gustin (2005), ao discutir sobre o conceito de capital social nas comunidades, menciona que, a partir do seu incremento, “a comunidade passa a atuar como sujeito compreensivo e participante em seu meio social, ao invés de mero beneficiário de assistencialismos e/ou clientelismos”.

À luz dos pressupostos emancipatórios, agregadores e participativos, o trabalho em rede é um instrumento de mobilização de grupos e pessoas em face das tendências individualistas percebidas na contemporaneidade. Vislumbra-se com o fomento a discussão das questões presentes na comunidade a partir de um viés coletivo: favorecer a mobilização da comunidade, no caso os moradores dos bairros São Cosme, Alto São Cosme e São Benedito, bairros do município de Santa Luzia, a reivindicarem, junto aos seus governantes, melhorias locais, o que, na atualidade, apresenta-se distribuído de forma desigual no município. É fato que, na atualidade, grande parte dos moradores de Santa Luzia está no distrito do São Benedito, o que não se traduz na implementação de políticas públicas para essa população. A mobilização dos moradores é favorável à formação e ao fortalecimento das entidades representativas, tais como: associações de bairro, conselhos, dentre outros, no sentido de reivindicar melhorias locais junto aos administradores públicos.

#### 4 A REDE E SUA ATUAÇÃO

Conforme exposto no livro “Prevenção social à criminalidade: a experiência de Minas Gerais” (SUPERINTENDÊNCIA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE, SPEC 2009), é necessária, para a execução da política de prevenção à criminalidade nos municípios, uma parceria entre a prefeitura municipal e o Estado. Essa parceria deve apontar para um trabalho integrado em rede de articulação em forma macro.

Os programas de prevenção à criminalidade, ao serem executados pelo Estado, a partir dessa articulação com os municípios, devem fomentar o trabalho em rede local, entre as instituições não governamentais, existentes na área de abrangência do NPC, e

instituições municipais, efetivando, com os serviços municipais, a parceria que já foi estabelecida em um âmbito maior entre Estado e município.

A resistência para uma efetiva interação colaborativa entre os representantes dos serviços públicos municipais pode implicar um afunilamento para o desenvolvimento das ações e um enfraquecimento na parceria realizada entre Estado e Município. Essas situações podem chegar a casos tão extremos que resultariam na inviabilidade do trabalho em rede, devido a desentendimentos e resistências nas relações de trabalho que se estabelecem localmente, conforme mencionado por Superintendência de Prevenção à Criminalidade (2009).

Como consta no livro “Prevenção social à criminalidade: a experiência de Minas Gerais”:

... para implantação do NPC busca-se: garantir o atendimento ao público; desenvolver projetos e ações dos programas de prevenção; constituir um espaço de referência da política de prevenção e articular parcerias para a sua execução; promover a mobilização e a integração com as demais políticas sociais do município, dentre outras. (SUPERINTENDÊNCIA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE, 2009, p. 43)

Essas ações apontadas acima só poderão ser efetivas com a real participação dos representantes dessa política nos espaços locais, devendo ser constantes e legitimadas pelo incentivo à comunidade para reproduzir tais iniciativas. São ações simples, como: participar de reuniões periódicas realizadas pelos órgãos municipais; prestigiar eventos promovidos por órgãos e entidades municipais; colaborar em conferências que se relacionam com temáticas que perpassam os temas abordados; entre outros. As atividades são extensas, devido à vasta abordagem do PMC. É importante também dividir com outras entidades e a própria comunidade os planejamentos anuais realizados pelos programas, nos quais estão descritos as ações a serem executadas, de modo a que se viabilize o êxito e possíveis alterações dessas ações.

Como é definido em trecho do livro *Olhares sobre a prevenção à criminalidade*:

... integrar pode ser diferenciado de articular. Segundo o dicionário Aurélio, integração é ato ou efeito de integrar-se, diz-se de cada uma das partes e de um todo que se complementam. Já articular pode ser entendido como ligar-se, unir-se, juntar-se. É muito sutil entender a diferença entre ambos, mas faz-se necessário refletir que são processos que se diferenciam e se complementam. (OLIVEIRA., K. B. e OLIVEIRA., G. G. (Orgs), 2009, pág. 337)

Nesse sentido, não há como integrar e fomentar o trabalho em rede sem estar junto a ela, e a própria tese de articular-se diz de reunir-se com os demais agentes, promovendo comunicação, circulação de informações e conhecimentos.

Em nossa experiência atuando no PMC em diferentes municípios, é possível constatar as peculiaridades da participação na rede, principalmente institucional, entre os municípios menores, da região metropolitana, em relação à capital.

Constata-se que, em Belo Horizonte, capital mineira, por se tratar de uma área demográfica maior, a rede é dividida em regionais que se articulam, facilitando o acesso, mas, sempre que necessário, recorrem às ou informam as outras esferas do Poder Público. Nas

idades que constituem a região metropolitana da capital mineira, apesar de ocorrerem algumas regionalizações, elas são raras e incipientes. Dessa forma, as instituições se relacionam em um âmbito maior, e, não, no âmbito local, o que acarreta vantagens e desvantagens.

As vantagens podem ser evidenciadas no fato de que as instituições se conhecem e os trâmites seriam facilitados no geral, ou seja, todo o município ganha com agilidade das relações, que podem ser aproximadas e, por isso, mais fortes. As desvantagens estão no monopólio do trabalho e nas relações, pois, geralmente, as mesmas pessoas ocupam vários cargos e espaços, o que dificulta a participação popular e centraliza as demandas. Outra desvantagem encontra-se nas questões de disputas político-partidárias. Essas são mais disseminadas e podem até, em alguns momentos, representar um obstáculo para o desenvolvimento do trabalho em rede.

Nas cidades menores, também é muito mais recorrente a negociação de cargos governamentais e não governamentais, e as ocupações muitas vezes se fazem por indicações e nem sempre por mérito, o que traz um prejuízo no nível técnico dos profissionais e divisões na rede, constatada pela divergência de interesses. Muitos profissionais são empossados nos cargos defendendo a “bandeira” de quem lhe indicou.

Nesse sentido, não afirmamos que tais questões não ocorram em municípios maiores, mas que nos municípios menores estão muito mais evidentes. Isso provoca atrasos no trabalho em rede e traz impasses nas relações, podendo desmotivar aqueles que compreendem a importância de se trabalhar dessa forma. A aproximação com o município é imprescindível na organização, implementação e colaboração para realização de eventos promovidos pelos programas da política de prevenção à criminalidade, como seminários, fóruns, eventos culturais e encontros de rede. Como consta no livro *Prevenção social à criminalidade: a experiência de Minas Gerais* (SUPERINTENDÊNCIA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE, 2009):

As políticas sociais implementadas, em especial, pelos órgãos das administrações municipais são parceiras imprescindíveis para a execução da política de prevenção social à criminalidade. Para que essa integração de interesses seja potencializada, faz-se necessário propiciar uma maior aproximação dos programas da política de prevenção à criminalidade junto à rede de serviços públicos locais, assim como uma maior visibilidade da política de prevenção à criminalidade nos diversos cenários municipais. (SUPERINTENDÊNCIA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE, 2009, p. 54)

Como mencionamos no início do texto, percebe-se que o trabalho em rede se tornou uma tendência mundial, acelerado e reforçado pelos avanços tecnológicos e ideológicos. Assim sendo, a resistência de alguns parceiros em se articular e cooperar para a formação e o fortalecimento da rede resulta em um comprometimento ao desempenho e atendimento às demandas da população.

## 5 O PROCESSO DE INSERÇÃO EM UMA REDE JÁ EXISTENTE

Sempre que nos dispomos a participar de uma rede que já existe ou a fomentar a sua reformulação, percebe-se a importância do envolvimento de todos os atores, assim como a revelância de se compreender as etapas para fortalecimento e estruturação daquela.

Os profissionais do PMC que atuam na região do Via Colégio/São Benedito, em Santa Luzia, ao iniciarem suas atividades no final do ano de 2008, vivenciaram a entrada na rede de forma geral. Também puderam participar da fundação de encontros de rede que se iniciavam em 2009.

Na ocasião, o Programa Fica Vivo! compartilhou tal vivência, uma vez que também estava iniciando suas ações e, nesse sentido, ambos se motivavam a continuar na tentativa de introdução e aceitação nas reuniões que já ocorriam.

Algumas reuniões se mostravam cansativas e desorganizadas. Tais aspectos negativos geralmente são causados pelos ruídos na comunicação entre as entidades, o que contribui muito para a desmotivação em permanecer participando desses encontros. É importante ressaltar que é necessário ir às reuniões, mesmo sem saber se a sua presença realmente é eficaz naquele momento, porque se pode observar o desenho daquela realidade que é mostrada ali, e, somente após esse primeiro contato, começar a construir junto com o grupo e tentar fortalecer a rede como um todo.

O objetivo de participação nesse espaço da rede deve estar claro, pois o fortalecimento do trabalho e a cooperação são essenciais para a abertura do diálogo. Observou-se na prática local, que o mais indicado a fazer é frequentar os encontros que já existem, se apresentando e esperando que os componentes do grupo se adequem e se acostumem com novos membros, perseverando em estar presente nos encontros, para demonstrar que o desejo de fazer parte do grupo e contribuir com ele é realmente genuíno. Constatou-se que, depois de algum tempo frequentando as reuniões, as pessoas já se familiarizam com a presença dos representantes do PMC e já o reconhecem especificamente, sem confundi-los com outros programas da mesma política de prevenção.

## 6 A TÉCNICA DA MEDIAÇÃO CONTRIBUINDO PARA A REDE

A metodologia do PMC tem uma importância para o fomento e fortalecimento do trabalho em rede, entre as instituições locais, conselhos e moradores da região em que atuamos. Em grande parte do tempo, a participação em conselhos municipais, em encontros de serviços e programas, reuniões de associações ou federações, é muito restrita a um grupo pequeno e repetitivo de pessoas. Essas pessoas geralmente se mostram dispostas a mobilizar outros participantes, mas muitas vezes não conseguem êxito.

A proposta do PMC também é a de “desenvolver ações de articulação comunitária através do envolvimento dos indivíduos, famílias e instituições locais” (SUPERINTENDÊNCIA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE, 2009, p. 44). Nesse sentido, estar em sintonia com a rede institucional facilita o envolvimento com a rede local no tocante a difundir informações, facilitar encaminhamentos e conhecimentos com outras instituições que trabalham na comunidade.

Para a implantação do Núcleo de Prevenção à Criminalidade (NPC) em áreas de vulnerabilidade social, é realizado um “Diagnóstico Qualitativo das Condições Sócio-Econômicas e Padrões de Criminalidade” pelo Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública da UFMG – CRISP. Esse instrumento é utilizado pelas equipes técnicas para mapear as entidades e lideranças presentes no território de atuação do NPC.

Após a implantação do NPC, é ministrado um curso para as lideranças locais, nomeado “Curso de Gestores”, que se conclui com a elaboração de um Plano Local de Prevenção à Criminalidade, prevendo ações e metas compartilhadas entre todos.

Para a execução dos Planos locais de Prevenção é imprescindível, para o sucesso das ações, o envolvimento da rede de base comunitária e municipal, incluindo instituições públicas e privadas, e acrescentando nas pautas dessas instituições abordagens em segurança pública. Mas, para isso, é necessário a presença constante e o acompanhamento efetivo das ações de outras entidades.

Em geral, é por meio de uma participação efetiva que se poderá conhecer os fatores de risco apontados pelas entidades e órgãos públicos, e organizar as prioridades de ações apontadas pelo coletivo, além de caracterizar os atores, agências e instituições, descrevendo a forma de atuação, objetivos, importância para a comunidade e composição.

Essa participação e reconhecimento exigem dedicação dos profissionais no sentido da necessidade de presenciarem encontros aos finais de semana ou fora do horário de trabalho. Uma postura rígida de não se adaptar à realidade da comunidade pode limitar os resultados e prejudicar o envolvimento do PMC com essa rede. Uma postura muito flexível também pode ser prejudicial no sentido de refletir uma permissividade exagerada e gerar confusão por não se reconhecer esses profissionais como representantes governamentais. Nesses casos, o equilíbrio é fundamental para não prejudicar o fortalecimento da rede e a divulgação das ações do programa.

## 7 O PAPEL E A POSTURA DO MEDIADOR NA INTERAÇÃO COM A REDE

Os encontros da rede necessitam de um terceiro com uma postura imparcial, que ouça as opiniões e saiba agir no sentido de proteger aquele espaço de discussão, e, não, uma instituição específica. O mais indicado é que essa postura seja executada pela pessoa do mediador, que tem que se conscientizar que representa uma metodologia de trabalho.

Mesmo nas discussões mais acaloradas dos encontros de rede, esse profissional deve se precaver e reconhecer sua posição, seus interesses e aqueles dos demais participantes, adotando, sempre que necessário, a metodologia do PMC que visa à resolução pacífica de conflitos. Atitudes exageradas podem desmerecer todo o trabalho e uma metodologia, causando reflexos negativos para o papel do mediador. Por isso, é preciso discernimento quanto à sua parcialidade em discussões acaloradas.

Como consta no livro *Prevenção social à criminalidade: a experiência de Minas Gerais* (SUPERINTENDÊNCIA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE, 2009):

...é importante ressaltar que, na atuação comunitária o mediador deverá levar em conta os níveis de poderes e hierarquias presentes na ação de cada participante envolvido no processo de mediação comunitária, bem como perceber as complexidades e especificidades existentes diante dos atores institucionais envolvidos e suas relações perante os grupos. É importante perceber o mediador, frente às mediações comunitárias, como um elo importante de acesso aos bens públicos e serviços essenciais a determinados grupos sociais, bem como um ator mediador que contribuirá no fomento, organização e emancipação de grupos comunitários. (SUPERINTENDÊNCIA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE, 2009, p. 130)

Ou seja, a relação entre pessoas é permeada de processos complexos, e o envolvimento nesses processos sem discernir sua complexidade pode levar a erros que venham a deturpar a imagem e confundir os objetivos do PMC.

A postura do mediador na relação com a rede condiz com uma postura ética, o que encontra respaldo nas ideias de Levy, citado por Dowbor:

Em caso de igualdade de recursos materiais, e de limitações econômicas equivalentes, a vitória vai aos grupos cujos membros trabalham por prazer, aprendem rápido, mantêm os seus compromissos, se respeitam e reconhecem uns aos outros como pessoas, transmitem e ajudam a transmitir, em vez de controlar territórios. Ganham os mais justos, os mais capazes de formar juntos uma inteligência coletiva. Assim, repeti-lo, a riqueza humana efetivamente e subjetivamente vivida já não é mais apenas a finalidade teórica da atividade econômica, e sim a sua própria condição. As necessidades econômicas encontram a exigência ética. (DOWBOR, 2008, p. 5)

Ao se introduzir em uma rede, deve-se tentar implantar, segundo Dowbor (2008), “o princípio de gestão de tarefas amplas, diversificadas e extremamente dispersas, mas buscando um resultado que soma”. Esse autor afirma:

A proposta não é mais de se organizar eternas reuniões entre todos os participantes, ou de administrar amplos acordos interinstitucionais, e sim de constituir um prol interativo de conhecimentos que permite a livre iniciativa de cada um para o acompanhamento dos parceiros que estão fazendo trabalho semelhante, o corte de redundâncias que podem ser evitadas, buscando avanços positivos para o conjunto. É uma filosofia de trabalho que respeita as diversidades metodológicas, as especializações diferenciadas, e que permite que trabalhos relativamente independentes adquiram coerência sistêmica através da riqueza dos fluxos de informação acessíveis. (DOWBOR, 2008, p. 69)

Esses princípios defendidos acima aprimoram o trabalho e nota-se que, nesse sentido, a rede no município de Santa Luzia tem muito a avançar com relação ao seu modo de funcionamento.

#### Caso 1 – Experiência da participação na rede

Os Programas Mediação de Conflitos e Fica Vivo! do Via Colégio, desenvolveram, no início de 2009, um trabalho de mapeamento das instituições, organizações e movimentos coletivos presentes no município de Santa Luzia. Esse trabalho, em consonância com os preceitos metodológicos que orientam o Programa Mediação de Conflitos, buscava mapear a organização comunitária local, fomentar espaços de discussão e articulação para as demandas existentes na comunidade que atendemos e que constituem questões para todos os outros serviços.

Nessas visitas, percebemos que existia um movimento de organização entre algumas instituições no sentido de discutir casos de violência contra crianças, buscando maior articulação para então aperfeiçoar e qualificar o atendimento. Descobrimos que essas instituições estavam se reunindo a pedido do Juiz responsável pela Vara da Infância e Juventude da comarca de Santa Luzia, pois um caso que foi atendido pela Saúde Mental

careceu de diálogo e envolvimento de outras instituições, ou seja, de um trabalho em conjunto. A ausência desse trabalho trouxe prejuízos à criança.

As instituições estavam se reunindo no espaço do Instituto São Jerônimo, instituição que acolhe crianças vítimas de violência, via encaminhamento do Poder Judiciário local. As instituições que inicialmente estavam presentes eram: Saúde Mental, CRAS, CREAS, Conselho Tutelar, Representante do Poder Judiciário local e Ongs atuantes na região. As reuniões aconteciam às sextas-feiras no período da manhã e dedicavam-se à discussão de casos emblemáticos. Nessas, todos os serviços presentes participavam das discussões, as quais eram registradas em atas, feitas a cada encontro. Cabe citar que não participavam das reuniões policiais, já que havia suspeita de envolvimento de agentes em casos de violência contra crianças no município.

A partir da nossa participação, o Programa de Reintegração Social do Egresso do Sistema Prisional – Presp – e da Central de Apoio e Acompanhamento de Penas e Medidas Alternativas – Ceapa – começaram a frequentar as reuniões, o que, dadas as demandas nos núcleos, levou a gestão a orientar que apenas o Programa Fica Vivo! era presença essencial na reunião. O Programa Mediação de Conflitos foi orientado a não priorizar as reuniões. Entretanto, alguns conflitos que existiam entre as instituições foram se agravando. Parte desses conflitos tem sua origem em questões políticas, já que, na Prefeitura de Santa Luzia, atualmente os serviços estão representados por indicações partidárias. A partir disso, várias instituições deixaram de frequentar o espaço, e a reunião de rede estava enfraquecida, em virtude de divergências internas.

A Gestora Social da Política de Prevenção no município de Santa Luzia acompanhava e orientava os Programas da Política de Prevenção. Ela concluiu que era preciso manter e fomentar a continuidade daquele espaço. Percebeu, também, que era imprescindível a participação de um técnico do Programa Mediação de Conflitos, uma vez que conflitos eram comuns e era necessário um mediador entre as instituições, e que, ao mesmo tempo, relatasse as demandas do Programa Mediação de Conflitos e as discutisse como mais um integrante da rede, porém desvinculado das questões partidárias que separavam e impediam a participação e a discussão em torno dos casos que afetavam a comunidade. Representantes dos serviços foram chamados a discutir as questões que ameaçavam sua continuidade e decidiu-se pela permanência, já que se percebeu que aquele espaço era imprescindível para o sucesso do trabalho de todos os serviços.

Atualmente, existem duas reuniões de redes institucionais, sendo uma o espaço abrangente de discussão dos problemas do município e articulação em nível municipal, que acontece mensalmente, fomentado pela Gestora. Nessa, são pensadas ações conjuntas entre os representantes das várias instituições municipais, estaduais e federais presentes no município.

Há, ainda, outra, que acontece de quinze em quinze dias, e é a continuidade das reuniões que anteriormente aconteciam no Instituto São Jerônimo e hoje acontecem no NPC São Benedito, em que estão os Programas Presp e Ceapa. Nessa reunião, são discutidos casos que chegam aos diversos serviços, e pactuadas saídas em conjunto. Cada serviço, a partir de suas atribuições e possibilidades, contribui nos casos emblemáticos. Uma das diferenças desta última reunião de rede consiste na discussão de casos.

A partir dessas reuniões, foi possível construir, em parceria com os serviços presentes na rede, um seminário, evento que consagrou um trabalho em conjunto e possibilitou integração e reflexão em torno da importância do diálogo para a construção de saídas pactuadas localmente em que a população é a maior beneficiada.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos que o trabalho em rede é uma tendência e uma necessidade cada vez mais eficaz, na intervenção psicossocial e nas práticas de políticas públicas. É algo com que as instituições ainda estão se adaptando e legitimando.

Na realidade de Santa Luzia, é perceptível que a metodologia do PMC contribuiu muito e vem cumprindo no seu papel de fomento à participação e à iniciativa popular, assim como à integração e à articulação entre instituições públicas e privadas.

O trabalho em rede, portanto, não se trata apenas de um segmento social interessado, mas de uma transformação que atinge todas as áreas de atividade. E, por se tratar de uma questão não somente social, mas que abarca os direitos humanos, tem sido sua função proporcionar o rompimento de mecanismos de opressão, ajudando essas comunidades que vivem marcadas pela marginalização e recorrente violência – no nosso caso em Santa Luzia –, a despertarem para a conscientização dos direitos e das responsabilidades que envolvem ser cidadão.

É nesse sentido que está inserida a importância da criação e do incentivo das redes sociais, porque elas fomentam a sensibilização, elevam a autoestima das comunidades e capacitam-nas. Isso é fomentar a transformação delas, via agentes sociais responsáveis pela mudança, o que otimizará recursos locais, ações eficientes, possibilitando o enfrentamento de suas vulnerabilidades e trazendo maior visibilidade aos equipamentos públicos existentes nessas comunidades. Ações dessa natureza impelem os atores sociais a serem mais presentes e atuantes, evidenciando para os poderes locais que a dinâmica da região necessita de mudanças e melhorias, e todos são importantes nessa mobilização social.

A cultura de organização, articulação, responsabilização, autonomia, superação e iniciativa é de extrema importância para a criação e manutenção das redes sociais, que atualmente se mostram fundamentais e decisivas no processo de formação de uma sociedade mais solidária, capaz de se organizar para que as atividades desenvolvidas com o objetivo de transformar sua realidade sejam eficazes.

## REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

DOWBOR, Ladislau. O conceito de redes para o desenvolvimento sustentável. **Artigo publicado no site** [www.abdl.org.br](http://www.abdl.org.br). 2008. Disponível em [www.abdl.org.br/filemanager/fileview/660/](http://www.abdl.org.br/filemanager/fileview/660/). Acessado em 26 de maio de 2010.

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Programa Mediação de Conflitos**. Jus Editora. Belo Horizonte, 2009.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa. Resgate dos Direitos Humanos em situações adversas de países periféricos. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais**. Belo Horizonte, n. 47, jul-dez. 2005.

NJAINÉ, Katie; ASSIS, Simone Gonçalves de; GOMES, Romeu; MINAYO, Maria Cecília de Souza. Redes de prevenção à violência: da utopia à ação. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v.11 n.2, abr./jun. 2006. Acessado em 28 de maio de 2010. Disponível em [www.scielo.org/pdf/csc/v11s0/a20v11s0.pdf](http://www.scielo.org/pdf/csc/v11s0/a20v11s0.pdf).

OLIVEIRA, Kris Brettas; OLIVEIRA, Gleiber Gomes de (Orgs). **Olhares sobre a prevenção à criminalidade**. Instituto Elo. Belo Horizonte, 2009.

SUPERINTENDÊNCIA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE, Secretaria de Estado de Defesa Social do Governo do Estado de Minas Gerais. **Prevenção Social à Criminalidade: a experiência de Minas Gerais**. Belo Horizonte, 2009.

## A QUESTÃO DA MASCULINIDADE E SEUS REFLEXOS NO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

**Corinne Julie Ribeiro Lopes.** Advogada. Mediadora. Ex-técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Leblon. Gestora do NPC Vespasiano. Pós-graduada em Direito Processual pela PUC Minas e em Gestão Social pela Fundação João Pinheiro.

**Cristina Raquel Nogueira Guimarães Pinto.** Cientista Social. Mediadora. Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Jardim Leblon.

**Flávia Vieira de Resende.** Advogada. Mediadora. Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Jardim Leblon. Bacharel em Filosofia e Comunicação Social.

**Leonardo Anselmo Rodrigues.** Mediador. Estagiário de Direito do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Jardim Leblon.

**Ludmila Maia Ramos.** Psicóloga. Mediadora. Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Jardim Leblon. Pós-graduada em Formação Holística pela Faculdade Metropolitana e Universidade da Paz de Minas Gerais.

**Rodrigo Gonçalves de Moraes.** Mediador. Estagiário de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Jardim Leblon.

**Stephanie Caroline Araújo Silva.** Mediadora. Estagiária de Direito do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Jardim Leblon.

**Waléria Alves de Almeida.** Mediadora. Estagiária de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Jardim Leblon.

**Resumo:** O presente artigo tem como objetivo problematizar, através da análise de um caso concreto, a importância de se ter um olhar mais apurado sobre questões que perpassam a masculinidade nos atendimentos do Programa Mediação de Conflitos (PMC). O objetivo é que, a partir desse novo olhar, novas frentes de ação no Programa possam surgir para a prevenção da violência de gênero. Para tanto, será feita uma análise da construção da masculinidade na nossa cultura, mostrando que os atos violentos não partem somente do indivíduo isolado, mas têm causas multifatoriais. O artigo conclui que essa multiplicidade de causas deve ser levada em conta nos diversos eixos de atuação do Programa, como forma de minimizar a violência.

**Palavras-chave:** Mediação. Masculinidade. Violência de gênero.

### 1 INTRODUÇÃO

Muito se tem falado no papel da mulher pós-revoluções femininas, através de estudos nas mais diversas áreas do saber, seja na sociologia, na psicologia, na educação,

na política, entre outras. No Brasil, com a promulgação da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), que trata da violência contra a mulher, a questão tornou-se ainda mais visível. Saiu dos meios acadêmicos e grupos especializados para vir ocupar espaço nos noticiários, nas políticas públicas, nos debates e, como não poderia deixar de ser, na Política de Prevenção à Criminalidade do Estado de Minas Gerais.

No Programa Mediação de Conflitos, a partir do estudo de casos e acompanhando essa tendência, a questão tornou-se premente como objeto de estudo e ações. Projetos institucionais, temáticos e coletivizações de demanda têm sido propostos para intervir na questão da violência contra a mulher. Os debates em torno do tema são uma constante na capacitação dos técnicos sociais dessa política.

No entanto, pouco se estuda, debate-se e pergunta-se sobre o papel masculino nessa interação. O homem, como aparece na maioria dos casos, é tomado somente sob o ponto de vista do agressor. Ele exerce o papel de ator da violência, mas pouco é questionada a complexidade desta.

Segundo Spink, citado por Guareshi, (2006), a violência é constituída de múltiplos vetores sociais. Ela não pode ser vista como algo do indivíduo, mas, sim, como um caráter político-social que deve ser considerado. Diante dessa complexidade, acredita-se que o estudo da construção da masculinidade do homem pode ser um fator importante para entendermos o fenômeno da violência.

Nesse sentido, Welzer-Lang (2004, p.107) confirma tal necessidade, pois “Fala-se muito dos homens: do sistema da dominação que eles usam contra as mulheres, e mesmo de suas crises e dúvidas. Contudo, os homens e o masculino raramente são contextualizados numa problemática de gênero”.

Este artigo pretende, portanto, a partir do estudo de um caso atendido no Núcleo de Prevenção à Criminalidade do Jardim Leblon, problematizar a construção da masculinidade, bem como se esta pode influenciar na violência de gênero. Diante dessas perguntas, além de questionar a inclusão do homem como objeto de estudo na relação com o feminino, busca-se ainda lançar luzes sobre o papel do mediador, da sua atuação e escuta desse homem, levando-se em conta todas essas peculiaridades.

## 2 A CONSTRUÇÃO DO MASCULINO

A masculinidade, segundo Nascimento (2009, p.1152), pode ser entendida “(...) como um conjunto de atributos, valores, funções e condutas que se espera que o homem tenha numa determinada cultura”. A cultura a que aqui nos referenciamos é a europeia, ocidental, da qual o Brasil é herdeiro. Apesar do multiculturalismo da nossa nação, essa ainda é dominante, pois é a cultura do colonizador, influenciando fortemente a construção da masculinidade dos brasileiros, até os dias atuais.

O ideal hegemônico da masculinidade herdado mostra que, para ser valorizado, o homem precisa ser viril, mostrar-se superior, forte, provedor de sua família e competitivo. Para entender como esses valores são construídos, acredita-se ser interessante passar por uma rápida análise histórica da construção da masculinidade do homem na cultura europeia.

Os registros disponíveis da história da construção da masculinidade no contexto histórico social brasileiro são escassos, e, assim, a referência que se utiliza neste artigo é construída a partir “de transformações ocorridas na passagem da sociedade medieval para a sociedade moderna” (OLIVEIRA, 2004, p.19).

Para tratar dos múltiplos fatores que influenciam a chamada “modelação do moderno ideal masculino”, o autor acima ainda destaca:

a formação do Estado nacional moderno e a criação de instituições específicas, como os exércitos, resultando nos processos de disciplinarização e brutalização dos agentes nelas envolvidos, bem como o surgimento de ideais burgueses e dos valores de classe média, calcados no pragmatismo dos negócios, na personalidade moderada e no culto às ciências metódico-rationais. (OLIVEIRA, 2004, p.19)

A médio e longo prazos, as características do ideal masculino sofreram variações dos ideais da nobreza para os valores da burguesia. Aos primeiros estavam imbuídos valores como lealdade, coragem, bravura e destemor, que, então, vão se deslocando para valores burgueses de firmeza, autocontrole e contenção. Com a criação dos exércitos, determinou-se o comportamento autenticamente masculino de potência, poder e posse (OLIVEIRA, 2004) envolvidos com outras características sociais como individualismo, narcisismo, competitividade, produtivismo e consumismo, entre outras.

Na questão do masculino, em relação à mulher, Ude (2007, p.20) problematiza que “ela passa a ser quase um adendo, que denota a capacidade de um homem cobiçar algo disputado num mundo sexista e violento” e nesse sentido, Machado (2004, p.16) expõe que:

A construção simbólica masculina articula-se em torno do desafio da honra da disputa entre homens e do controle das mulheres, e constitui grande parte das formas de violência masculina brasileira, lembrando os padrões mediterrâneos em que tais categorias já foram tão bem analisadas e das quais o Brasil é caudatário, especialmente através da cultura ibérica.

Tendo em vista esse construto social em torno do masculino, há que se notar o quão pode ser difícil e ameaçador para um homem imbuído nessa cultura e herdeiro de valores tais como a virilidade e o uso da força para a resolução de suas questões ver-se colocado diante das suas fragilidades, dos seus sentimentos. Isso pode acontecer, muitas vezes, durante um processo de diálogo, nos moldes da mediação de conflitos.

O caso apresentado a seguir ilustra o que foi dito acima. Nele, após vários atendimentos de mediação, o atendido, que havia aderido ao processo de mediação com a sua ex-companheira – já tendo participado com ela de um encontro –, respondeu à mesma com atos de violência, agredindo-a fisicamente, o que foi um acontecimento inesperado.

É importante lembrar sobre a diretriz do Programa Mediação de Conflitos, nos casos de violência de gênero, que há a necessidade de se fazer um acolhimento mais aprofundado, além de orientar e encaminhar a vítima para a instituição competente da rede. O processo de mediação de conflitos nesses casos não é possível, em virtude da violência ocorrida em uma situação de desequilíbrio de poder entre os envolvidos. A equipe propôs o procedimento de mediação ao casal pelo fato da violência não ter aparecido explicitamente nos primeiros atendimentos. Por consequência, não foi possível que a equipe

melhor avaliasse a impossibilidade da aplicação do procedimento com aquele casal. O estudo desse caso despertou a equipe para necessidade de explorar a questão da construção da masculinidade e a sua relação com a violência e o feminino de forma mais ampla.

O papel do homem nas relações familiares já era um tema problematizado semanalmente entre os técnicos e estagiários da equipe durante o estudo de casos, dada a grande quantidade de relatos de violência narrados pelas mulheres atendidas, naquelas situações que envolvem questões de família. A equipe começou a questionar a falta de propostas de trabalho da rede com os homens, discutindo as questões masculinas, ao contrário da quantidade de órgãos e políticas públicas sensíveis às questões femininas.

A equipe, por consenso, sempre entendeu que a violência de gênero se dá na relação entre o homem e a mulher, não podendo ser tratada apenas a partir de um dos envolvidos dessa relação e desconsiderando o outro, sob pena da masculinidade ser excluída e nunca trabalhada. Acredita-se, desse modo, que seja interessante, através desse estudo, tentar perceber a forma como a violência é construída na identidade masculina, lançando luzes para a atuação do mediador sobre possíveis fatores que possam levar a esses atos, prevenindo-os. O homem, na visão da equipe, precisa ser trabalhado enquanto um importante sujeito dentro da coletividade a que pertence.

### 3 VIOLÊNCIA COMO FORMA DE SE FAZER OUVIDO

A Sra. M. chegou ao núcleo requerendo, inicialmente, pedido de pensão para sua filha de quatro anos. Segundo ela, o ex-companheiro não contribuía financeiramente para os cuidados com a menina e esta precisava fazer um tratamento médico, o que tornava a pensão ainda mais necessária.

Ao falar da relação entre os dois, nesse primeiro momento de acolhimento, a atendida relatou ter sido uma separação difícil, em virtude de uma traição do ex-companheiro, com uma pessoa muito próxima a ela e que era inclusive de sua família. Perguntada sobre alguns detalhes de seu antigo relacionamento, foi abordado pelos mediadores se ela havia sofrido algum tipo de agressão física durante o tempo em que viveram juntos. A atendida falou rapidamente sobre esse tema, respondendo que sim. No entanto, ela ressaltou que isso tinha acontecido no início do seu relacionamento e deixou claro o fato de não haver se repetido. O assunto não foi retomado pelos mediadores até os fatos narrados a seguir.

Voltando à questão trazida pela Sra. M. ao núcleo, no desenrolar do atendimento em que se dá uma investigação maior dos fatos relatados, a dupla de mediadores percebeu que, por trás da necessidade material verbalizada pela atendida, existia uma demanda afetiva que era o núcleo central do problema. A necessidade de pensão para a filha ficava em segundo plano nas falas da atendida, quando ela se referia à falta que a menina sentia do afeto e do contato com o pai. “Ele não era assim, dava muito carinho sem precisar pedir e, de uma hora pra outra, não quis saber mais. (...) É mais importante amor e carinho do que dinheiro, porque criar a minha filha, eu sempre criei. (...) Dói ver o amor dela por ele”, dizia.

Ela falava ainda em não querer levar o ex-companheiro na Justiça, embora fosse pressionada por sua família. Isso demonstrava ainda mais a necessidade afetiva deman-

dada ao pai da criança. A atendida gostaria de manter os laços de atenção e carinho dele com a filha, evitar conflitos e criar, quem sabe, uma relação de amizade e cooperação.

Percebida essa necessidade – a de manter os laços – ao lado da necessidade material da criança e da não-existência de uma violência atual permeando a relação entre o casal, foi proposta a mediação de conflitos à Sra. M. Após o aceite da demandante a participar da mediação, é necessário como parte da metodologia do programa fazer uma carta convite à outra pessoa envolvida no conflito.

Os mediadores perguntaram à atendida se ela entendia que o ex-companheiro aceitaria participar do processo de mediação, vindo ao PMC para ser ouvido pela equipe, assim como ela naquele momento. Ela disse que poderia ser possível que ele viesse e ainda se dispôs a levar a carta convite para o mesmo, após darmos a opção de enviar-lhe a carta pelo correio.

Apesar do relato de violência que a atendida citou ter ocorrido durante o seu casamento, essa questão não aparentava oferecer um risco de uma reincidência. Ela disse que a agressão nunca mais havia acontecido desde a separação e sentia-se bastante tranquila em levar a carta pessoalmente para o ex-companheiro e conversar com ele durante a sessão de mediação.

O Sr. J respondeu ao chamado e compareceu ao Programa. Este mostrou-se aberto a conversar com os mediadores. Ele falou, nesse primeiro momento de acolhimento, da sua dificuldade financeira de pagar a pensão. Contou sobre seu trabalho como ajudante de pedreiro e que recebia por empreitada. Dessa forma, pagava a pensão alimentícia sempre que conseguia trabalho. No decorrer do atendimento com os questionamentos feitos pelos mediadores, o Sr. J. falou também da dificuldade de visitar a filha por causa do atual companheiro da Sra. M., pois este proibiu a menina de vê-lo. Relatou que não ia à casa da sua filha pelo mesmo motivo, mas que a encontrava na casa de sua mãe, apenas quando sua ex-companheira a levava. Colocada a proposta da mediação, como uma possível forma de resolução daquele conflito, o Sr. J mostrou-se aberto. “É bom que ela vai ter a oportunidade de falar o que está sentindo”, disse.

Na primeira sessão do atendimento em mediação, em que ambos se sentam juntos à frente da dupla de mediadores, são dadas as boas vindas e lhes é explicado o procedimento do qual optaram participar. A Sra. M. iniciou, falando da necessidade da pensão para comprar remédios para a filha. O Sr. J. respondeu dizendo que precisava pegar o cartão de crédito emprestado com a atual companheira para arcar com essa despesa, pois não conseguia dinheiro rápido como ela gostaria.

Num segundo momento, a atendida deslocou o discurso da necessidade do dinheiro para o fato do Sr. J. não dar carinho para a filha. Ressaltou que a menina perguntava sempre sobre o pai e isso a deixava muito triste. O Sr. J. respondeu à ex-companheira que gostava muito da filha, por isso assumiu como pai desde quando nasceu e que “estava difícil”, referindo-se à questão da pensão e visitas.

A Sra. M. continuava repetindo as suas necessidades financeiras e emocionais não permitindo que o Sr. J. tentasse se explicar e sempre o interrompendo, mesmo com a intervenção dos mediadores de pedir que obedecesse a regra de um escutar enquanto o outro falar. Foi percebido, através da observação de gestos e expressões faciais, que o Sr.

J. começou a ficar muito nervoso com as falas da Sra. M, o que o fez permanecer, a partir de então, a maior parte da sessão em silêncio. Quando falava, repetia apenas que gostava da menina, mas tinha seus problemas: “não é assim não, eu gosto da minha filha, mas é difícil”, dizia, sem conseguir expressar a real causa das suas dificuldades.

Passado um período do atendimento, o Sr. J. conseguiu expressar que o motivo de não ver a filha era porque o atual companheiro de Sra. M. achava ruim sua presença em sua casa e disse “pega mal com o marido dela lá ir na casa deles”, e também que teria ciúmes dele. A fala de Sr. J. foi prontamente negada pela Sra. M. Ela então, começou a acusá-lo, dizendo “você não sabe ser pai” e “não é homem”, “não é o pai da minha filha”, “eu vou tirar o seu nome da certidão de nascimento dela”. As colocações da atendida deixaram Sr. J. muito nervoso, a ponto dele levantar-se e sair da sala. Houve então, nesse momento, um intervalo no processo de mediação com as duas partes.

Os mediadores perceberam que Sr. J. não estava conseguindo se expressar na presença de sua ex-companheira. Também ficou claro que a atendida o interrompia quando ele tentava se colocar, além das falas agressivas que lhe foram proferidas. A dupla de mediadores entendeu ser importante, a partir de então, realizar o atendimento separadamente, para melhor trabalhar as questões trazidas, uma vez que eles não estavam conseguindo dialogar.

Em atendimento individual, o Sr. J. falou do seu afeto pela filha e afirmou que, se pudesse, lhe daria o dinheiro sempre. Disse também que a Sr. M. sabia sobre o cartão de crédito de sua atual esposa e por isso achava que ele tinha dinheiro, o que, segundo ele, não era verdade. Ele manifestou a mágoa sentida quando a sua filha lhe contou que a mãe lhe disse não ser ele o seu próprio pai. Falou ainda da dificuldade de pagar as contas e comprar os remédios da filha.

O atendimento individual, também chamado *Caucus*, é uma estratégia utilizada para alguns momentos da mediação em que é preciso investigar melhor cada discurso individualmente e conseqüentemente é uma possibilidade de dar voz ao mediado que, por algum motivo, tem dificuldades de se expressar conjuntamente. Havia um desnível no diálogo entre a Sra. M e o Sr. J., desnível este que precisava ser equilibrado para a melhor viabilidade da condução do processo.

O processo de mediação foi retomado no mesmo dia em conjunto com as partes, após as sessões individuais. No entanto, apesar da intervenção dos mediadores, o atendi-do ainda não conseguiu se expressar. Perguntado se ele tinha algo a falar sobre as reivindicações de Sra. M., ele disse que não conseguia pensar em nada. Um longo silêncio se fez presente entre ambos. Os mediadores intervíram perguntando ao Sr. J. o porquê dele se recusar a falar. Diante de sua negativa, perguntaram se o motivo do seu silêncio seria por ele não se sentir escutado. Ele disse que sim.

Nesse momento, pela primeira vez, a Sra. M. trouxe momentos positivos vivenciados no passado pelo casal. Ela tomou novamente a palavra e disse o quanto eles foram companheiros, mesmo depois da separação. No entanto, apesar de terem sido amigos, ela dizia não acreditar em um acordo com ele, ameaçando-o de levá-lo à Justiça para resolver o caso.

Após essa fala da Sra. M., o Sr. J. conseguiu manifestar-se sobre uma nova questão que realmente o afetava e que foi o motivo de mudar toda a sua atitude para com a ex-companheira e a filha, conforme ele era acusado. Disse o quanto se chateava quando a

mãe dela, sua ex-sogra, se intrometia na vida deles. Ele não aceitava o fato da mãe da Sra. M. ter ido à sua casa cobrar a pensão de sua atual mulher. Isso o deixou bastante constrangido, e, com esse motivo, ele justifica a mudança de sua conduta em relação à filha.

Nesse momento, os mediadores decidem por encerrar a sessão conjunta de mediação e utilizam a técnica do resumo para que os mediados visualizem tudo o que foi conversado no processo. É pedindo a eles que nesse intervalo pensem, principalmente, sobre as últimas questões apresentadas, uma vez que foram resgatados momentos de convivência mais positiva e também um ponto de interferência que explica a mudança de comportamento do pai para com a criança. Um novo atendimento de mediação foi marcado e ambos concordaram.

Na data combinada, o Sr. J. não compareceu. A Sra. M. esteve presente e aproveitou o atendimento para falar um pouco de suas impressões do processo. Ela percebeu que conseguiu desabafar coisas que estavam presas há anos e também o seu valor em ter dado conta de cuidar da filha esses anos todos, sem a ajuda do pai da menina. Disse também se sentir valorizada por ela mesma quando se deu conta disto. Sobre a ausência de seu ex-companheiro no processo de mediação, ela disse que ele é quem perderia em não cuidar da filha. “Se o pai não quer o retorno da responsabilidade dele, o sorriso dela, o problema é dele, e não meu”, disse.

Houve uma mudança na posição da Sra. M. Ela parou de chorar durante os atendimentos, parando de se vitimizar. Mostrou-se mais forte, emancipada e se valorizando mais como mãe. Disse ainda estar grávida do atual companheiro, fato que não tinha relatado antes. Ela mostrava-se ainda aberta ao processo de mediação, caso o Sr. J. assim desejasse. A dupla de mediadores ficou de entrar em contato com ele e propor novo encontro.

Dias depois de todo esse processo, a Sra. M. noticiou ao PMC que o Sr. J. a agredira, desferindo-lhe socos e chutes na sua barriga. Foi-lhe agendado um novo atendimento, e, então, ela contou que a agressão aconteceu no domingo de Páscoa, quando ela foi buscar a filha na casa do pai. Desde a sessão de mediação, o Sr. J. tinha voltado a ver a filha com maior frequência. Perguntada sobre os motivos da agressão, a Sra. M. não soube explicar.

No entanto, pela primeira vez e de forma agora bem clara, a Sr. M. relatou que as agressões aconteciam sempre quando eles eram casados. A equipe percebeu que ela não havia dito isso no primeiro atendimento, tendo passado por essa questão de forma superficial. Acrescentou que o Sr. J. não lidava bem com a derrota, nem em ser submetido a ordens. E exemplificou contando quando ele perdeu dinheiro no jogo e então sempre batia nela quando isso acontecia.

A Sra. M. disse ainda do seu receio de prejudicá-lo com uma denúncia na delegacia e do medo de perder o amor da filha por causa disso. “Eu não quero prejudicá-lo. Eu acho que ele está doido”, diz. “Ele não é ruim, é doido. Tem problemas na família. Quando éramos casados, ele falava que se sentida rejeitado pela mãe dele, que ela preferia o outro irmão a ele”, contou.

A atendida assumiu ainda que Sr. J. costumava dizer que ela o humilhava, pois ela e seu companheiro atual davam presentes melhores que os dele para a filha. Disse que ele tinha medo de perder o amor da menina, uma vez que o atual marido dela dava dinheiro para a criança e o Sr. J. sempre via isso acontecer.

Diante da impossibilidade de mediação e com as evidências de agressões que inviabilizam o procedimento, a atendida foi orientada e encaminhada para a Delegacia de Mulheres para a tomada das medidas protetivas cabíveis. A equipe, em acordo com a coordenação do PMC e, a partir de um pedido da própria agredida, decidiu, em estudo de casos, por chamar Sr. J. novamente para um novo atendimento individual. Ele não compareceu no dia marcado, estando, assim, o caso ainda em aberto, situação em que a equipe continua acompanhando a demandante nas orientações a ela oferecidas.

#### 4 A QUESTÃO DO MASCULINO

Após oferecidas as orientações e encaminhamentos feitos sobre as medidas de segurança cabíveis à proteção da atendida, a equipe continuou semanalmente as discussões no estudo desse caso. A questão seria entender se a primeira sessão de mediação, ou seja, se o encontro do casal diante dos mediadores, ou os conteúdos trazidos, ou a forma de comunicação estabelecida entre eles, poderia ter alguma influência naquela mais recente violência cometida pelo Sr. J. contra a demandante. Tal pergunta, difícil de responder por não ter sido possível um novo contato com Sr. J, levou a equipe a outros questionamentos e à melhor qualificação dos próximos atendimentos em que haviam relatos de violência, ainda que de forma velada, como aconteceu nesse caso.

Durante as discussões, os mediadores perceberam que poderiam ter dado mais importância e investigado mais detalhadamente o relato de violência narrado pela atendida no primeiro encontro, ainda que ela tenha passado pelo fato de forma superficial e que tenha sido em outro momento da relação do casal. A equipe concluiu que a violência deve ser sempre investigada, ainda que os atendidos se recusem a falar dela. Para tanto, em alguns casos, é importante realizar mais de um atendimento com a primeira pessoa que chega ao PMC, diretriz que foi bastante discutida e problematizada entre a equipe, e entre esta com a supervisão. O objetivo desse cuidado é fazer com que a questão da violência trazida geralmente pela mulher seja bem elucidada, através de técnicas da mediação como a escuta ativa, para, somente depois, verificar, juntamente com a pessoa atendida, se o processo de mediação é cabível ou não, para o seu caso.

Tendo em vista os objetivos do PMC, como a emancipação, a autonomia, a garantia dos direitos humanos e fundamentais dos indivíduos, a equipe entendeu que seria importante utilizar-se de outras ferramentas para além do processo de mediação, tal como um atendimento de orientação ao Sr. J. O objetivo seria o de promover ao atendido a possibilidade de falar a sua versão sobre os fatos ocorridos, dando-lhe um espaço de reflexão e responsabilização sobre os próprios atos. Mesmo o Sr. J. sendo condenado perante a Justiça, nada impediria seu acesso a um espaço de escuta, troca e orientação, oferecido pela equipe do PMC, propiciando-lhe pensar sobre si mesmo, sobre as situações que o levaram a ter essa reação, dando-lhe voz para dizer de suas razões e, principalmente, prevenindo agressões futuras.

O atendimento de orientação individual seria, nesse caso, um momento para que o Sr. J. pudesse, quem sabe, construir outras formas de agir, de pensar e de reagir a situações que o faziam sentir-se “humilhado”, como explicou a Sra M., na sessão de mediação

em que o Sr J. não compareceu, quando afirmou ser esse o sentimento que ela percebia no ex-companheiro nos momentos de discussões entre eles. A intervenção seria uma forma de trazer para o atendido alternativas de resolução de conflitos mais harmônicas, que pudessem evitar mais violências entre o casal.

As leituras sobre a masculinidade mostram como esse ideal herdado pela sociedade atual, do homem forte, viril, único provedor de sua família, pode ser violento não somente para o trato das mulheres, mas para a própria constituição desse homem.

Acredita-se que o discurso hegemônico seria também uma forma de dominação do próprio homem, pois sua masculinidade ficaria refém de um modelo a ser seguido, sob pena dele não ser considerado masculino por si mesmo, por outros homens e por suas mulheres. Esse fato pode ser ilustrado por algumas frases da Sra M. durante os atendimentos realizados com ela ao longo desse caso.

Ela dizia que Sr. J. não seria homem por não conseguir prover à sua filha materialmente. Também relata o quanto ele se sentia “humilhado” por não ser o vencedor nos jogos dos quais participava, sempre partindo para agressões contra ela, após as derrotas que sofria. Ela ainda conta o mal-estar dele, diante de suas melhores condições financeiras, como se isso o fizesse menor como indivíduo.

Como observa Welzer-Lang (2004, p.118), “o estudo concreto dos homens e do masculino mostra que os homens estão longe de ser um grupo ou uma classe homogênea”. O estudioso afirma que, apesar das várias formas existentes de se viver a masculinidade, a não-vivência do modelo hegemônico pelos homens faz com que eles se sintam ameaçados de não serem considerados como normais, suspeitos de serem passivos e ameaçados de serem assimilados e tratados como as mulheres.

Daí a necessidade de qualificar o atendimento aos homens com histórico de agressão atendidos no PMC, proporcionando-lhes espaços de escuta, ainda que eles tenham de se responsabilizar, paralelamente, perante a Justiça, devido ao ato que cometeram. Acredita-se que, tal como as mulheres, eles são uma categoria que tem de ser pensada, analisada e estudada pelos diversos campos do saber.

O Sr. J. foi chamado ao PMC, através dos ofícios enviados, após as agressões que ele cometeu, mas ele não compareceu. No entanto, isso não impediu a equipe de pensar em formas de lidar com a questão masculina refletida na recorrente dificuldade de acesso do PMC aos homens como segunda parte envolvida nos conflitos. As propostas pensadas vão no sentido de intervenções da mediação comunitária e dos projetos de coletivização de demandas, em que as pessoas atendidas pelo programa e outros interessados da comunidade são convidados a tratar de temas que tocam aquela coletividade, além de discutirem sobre os fatores de risco e de proteção, garantindo o acesso à informação, direitos, serviços públicos, entre outros. Ficou claro que a questão da masculinidade envolve a tradição, a cultura local e a relação que se dá entre os homens e mulheres individualmente, necessitando de uma gama de ações para se promover algum tipo de mudança.

Enfim, cumpre-se ressaltar que o PMC não trabalha com os conceitos de vítima e agressor, mas entende que a violência se dá na relação que é estabelecida entre os indivíduos, que é complexa e multifatorial, abarcando comportamentos valorizados social-

mente, a cultura local, entre outros fatores. Essa visão traz inúmeras possibilidades de trabalho com os problemas enfrentados, que, neste caso, é a violência de gênero.

Todas essas possibilidades de atuação foram pensadas pela equipe para se tratar a questão do masculino e a sua relação com a violência. O caso trouxe ainda a necessidade de estudar mais sobre o modo como é construída a masculinidade, com o objetivo de melhor abordar os homens nos atendimentos individuais e coletivos, bem como para melhor atuar nas questões de violência de gênero.

Nesse sentido, um projeto de coletivização de demanda com o intuito de escutar melhor as necessidades e interesses dos homens nos conflitos familiares tem sido pensado pelo núcleo, além da melhor qualificação do mediador para lidar com as questões individuais dos mesmos. O presente artigo é uma consequência dos questionamentos que os mediadores vêm trabalhando e visa promover um novo olhar para o homem que procura o PMC.

## 5 O PAPEL DO MEDIADOR E SEUS OLHARES AO LIDAR COM O MASCULINO

Tendo por base a construção histórica do masculino descrita anteriormente, cumpre agora discorrer sobre como o olhar do mediador pode desconstruir determinados paradigmas, bem como fomentar novas formas de enxergar o homem.

A fim de cumprir com esse objetivo, o texto irá se ater a algumas características que são entendidas como bases na conduta do mediador.

Primeiramente, a escuta ativa, técnica em função de que, segundo Braga Neto (2006), a pessoa que escuta decodifica as várias mensagens transmitidas, sejam elas verbais, não verbais e paraverbais, identificando os elementos internos intencionais do emissor, incluindo fatores emocionais; técnica esta que deve permear toda a condução do processo de mediação. Como, culturalmente, espera-se dos homens que eles demonstrem suas necessidades materiais, e, não, afetivas, apurar a escuta para trazer elementos emocionais à tona a serem trabalhados é um processo árduo. Essa particularidade masculina é especialmente difícil comparada ao trabalho já muito realizado face às mulheres, que procuram o PMC, na maioria das vezes, prontas ao desabafo.

Quanto à imparcialidade, característica determinante na construção da confiabilidade dos mediados pelos mediadores, é interessante observar como ela se instrumentaliza de forma a conduzir um processo equânime em que não há diferença nas oportunidades dadas aos envolvidos. Nos casos de violência contra a mulher, tem-se observado que a presença de um homem e uma mulher como mediadores pode ser um elemento qualificador capaz de equilibrar os referenciais e, figurativamente, neutralizar as relações ocorridas no processo de mediação.

Característica também importante é a empatia, capacidade de se enxergar no lugar do outro; um elemento relevante a perpassar o atendimento dos homens no PMC. Por exemplo, o homem, ao mesmo tempo violador dos direitos, também pode correr o risco de ter seus direitos violados. A isso dá-se a importância do cuidado na escuta do atendido. Mesmo ao descumprir deveres, este deve ter seus direitos resguardados, uma vez que ele possui garantias fornecidas pela lei.

O treino da empatia pelos mediadores possibilita ver esse homem por outro prisma, de modo a fomentar, neste último, um desejo e sentimento de pertencimento, podendo ser propagado a outros homens da comunidade.

Outro elemento importante é a criatividade do mediador em aproveitar o conceito que os conflitos se dão sempre na relação entre os envolvidos – seja no caso, o homem e a mulher – e, por isso, é preciso problematizar e responsabilizar ambos de modo a desconstruir a situação adversarial. O diálogo, nesse caso, pode ser usado para a ressignificação de conceitos trazidos pelas partes, podendo ser introduzidos novos elementos culturais perpassantes às relações de gênero.

Finalmente, cumpre ressaltar a autoobservação feita pelo próprio mediador. Ela deve ser baseada em todos os elementos ditos acima e praticada durante o processo de mediação. Esse profissional deve ser um catalisador dos diferentes discursos, pois à medida que conduz o processo de mediação, auxilia as pessoas a descobrirem seus reais interesses e necessidades, facilitando, assim, a promoção do diálogo.

## 6 CONCLUSÃO

Através do presente artigo, nota-se que a questão da masculinidade, construída no processo histórico, pode transformar a figura do homem de forma que seus sentimentos sejam suprimidos e petrificados. O homem criado nessa cultura, quando vê a necessidade de expor suas fragilidades, dificuldades e sentimentos, pode não saber como fazê-lo e vir a manifestá-los de forma violenta.

Não se pretende neste trabalho tomar partido, ou até mesmo vitimizar um dos lados na violência de gênero. O papel do mediador é entender e principalmente ouvir essas pessoas de uma forma imparcial, de modo que elas possam transpor a barreira divisora de seus sentimentos e seus atos, através do diálogo e da reflexão, independente das sanções penais às quais tais atos estão sujeitos.

Pretende-se, com este estudo, abrir um espaço de questionamento para que seja possível transformar o novo sentido da masculinidade, numa sociedade cada vez mais plural. Entende-se que compreender melhor o homem, um dos atores na violência de gênero, é uma forma de incluí-lo, e isso pode levar à diminuição de futuros conflitos.

A partir do caso vivenciado, conclui-se que há a necessidade premente de se pensar em ações coletivas junto à comunidade para tratar da questão masculina. Acredita-se ser possível um trabalho baseado no diálogo, que possa envolver um maior número de homens participantes, para assim contribuir para a problematização da forma com que a masculinidade vem sendo construída no decorrer da história e, então, poder ressignificá-la de modo positivo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**COELHO, Sandra Maria et al. Violência doméstica, homens e masculinidade.** In: *Revista Textos e contextos*, Porto Alegre, v.6, n.2, p.395-409. 2007

**ENTREMEIOS. Publicação de artigos desenvolvidos no Programa Mediação de Conflitos.** Belo Horizonte: C.R.I.A. UFMG Comunicação Jr, n. 1, 2007. 143 p.

**GOVERNO DE MINAS. Programa Mediação de Conflitos.** Belo Horizonte: Ius Editora, 2009. 246 p.

**GUARESCHI, Neuza Maria de Fátima et al. Discussões sobre violência: trabalhando a produção de sentidos.** *Psicologia: Reflexão & Crítica*, 19 (1), p.122-130. Disponível em [www.scielo.br/prc](http://www.scielo.br/prc)

**MACHADO, Lia Zanotta. Masculinidades e violências: Gênero e mal-estar na sociedade contemporânea.** In: *Masculinidades*. Mônica Raisa Schpun (org.). São Paulo: Boitempo Editorial; Santa Cruz do Sul, Edunisc, 2004.

**NASCIMENTO, Elaine Ferreira. Violência é coisa de homem?** In: *Ciência e Saúde Coletiva*, 14 (4), Departamento de Ensino Instituto Fernandes figueira, Fundação Oswaldo Cruz, 2009.

**NORBERT, Elias; DUNNING, Eric. A busca da excitação.** Tradução de Maria Manuela Almeida e Silva. (s.d), (s.ed).

**OLIVEIRA, Pedro Paulo. A construção social da Masculinidade.** Belo Horizonte: Editora UFMG; Rio de Janeiro, IUPERJ, 2004.

**SAMPAIO, L.R.C.; NETO, Adolfo Braga. O que é mediação de conflitos.** São Paulo, Brasiliense, 2007. Coleção Primeiros Passos.

**MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Defesa Social. Prevenção social à criminalidade: A experiência de Minas Gerais.** Belo Horizonte, 2009. 228p.

**TOLEDO, Luiz Henrique. A cidade das torcidas: Representações do Espaço Urbano entre os torcedores e Torcidas de Futebol na Cidade de São Paulo.** In: *Na Metrópole: textos de antropologia urbana/ José Guilherme c. Mangani, Lilian de Lucca torres* (organizadores). São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1996.

**WELZER-LANG, Daniel. Os homens e o masculino numa perspectiva de relações sociais de sexo.** In: *Masculinidades*. Mônica Raisa Schpun (org.). São Paulo: Boitempo Editorial; Santa Cruz do Sul, Edunisc, 2004.

## ASPECTOS IDEOLÓGICOS IMPLÍCITOS NA VIOLÊNCIA DE GÊNERO: CONSIDERAÇÕES PARA A PRÁTICA DO MEDIADOR

**Aline Aparecida Rabelo.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Grande Santos Reis em Montes Claros. Mestre em Psicologia Social pela UFMG.

**João Rafael Ferreira.** Advogado. Mediador e Técnico Social do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Grande Santos Reis em Montes Claros.

**Noelma Santos Rezende.** Advogada. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do Núcleo de Prevenção à Criminalidade Grande Santos Reis em Montes Claros.

**Resumo:** Este artigo apresenta considerações teóricas a respeito dos conflitos de gênero e a interlocução do tema nos atendimentos do Programa Mediação de Conflitos. Percebe-se, nos casos atendidos, principalmente naqueles que tratam de conflitos intrafamiliares, a interposição de uma ideologia machista que deve ser problematizada para estabelecer um acordo favorável aos interessados. A abordagem parte do princípio de que relações entre o feminino, o masculino e suas variações são realidades socialmente construídas, embasadas em conflitos que aparecem sob a hegemonia de uma forma de masculinidade que, para manter a identidade dominante, utiliza da inferiorização de características opostas às suas e impostas a outros grupos, como as mulheres. Não se trata de definir vilões e vítimas, mas de entender uma ideologia compartilhada por todos.

**Palavras-Chave:** Violência de Gênero. Masculinidade. Hegemonia. Mediação. Mulher. Conflitos. Família. Prevenção à Criminalidade. Sexo.

### 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho busca apresentar algumas reflexões a respeito dos casos de Violência doméstica que são atendidos no Programa Mediação de Conflitos do Estado de Minas Gerais. Percebe-se que, para alcançar maior compreensão da violência em nossa sociedade, é necessário discutir as relações de poder entre o masculino e o feminino, e como a dominação se manifesta em práticas cotidianas, como a violência e a homofobia. A partir de experiências trazidas para o programa, buscou-se construir um paralelo com concepções teóricas sobre o tema, utilizando-se, como referenciais, Michael Kimmel, Robert Connel, Henri Tajfel e outros estudiosos.

## 2 A VIOLÊNCIA DE GÊNERO NO CONTEXTO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O Governo de Minas Gerais, em busca de soluções preventivas para a redução da criminalidade no Estado, aposta na prática da mediação de conflitos, tanto em seu formato de atendimento individual quanto na realização de projetos e ações que busquem aplicar-se aos problemas enfrentados pela comunidade atendida. Dessa forma, o Programa Mediação de Conflitos visa estimular a prática do diálogo e a autonomia das pessoas assistidas para a busca de solução pacífica de conflitos. O Programa está inserido nos Núcleos de Prevenção à Criminalidade em áreas de risco social e alto índice de criminalidade no Estado.

A atuação da equipe do Programa é pautada pela reflexão e discussão constante dos problemas apresentados, considerando os aspectos metodológicos aplicáveis caso a caso. Dentre as diversas problemáticas trazidas nos atendimentos, observa-se grande frequência de violência doméstica física e psicológica perpetradas por homens contra mulheres.

Nesse sentido, este trabalho pretende pontuar algumas discussões realizadas em capacitações e em estudos da equipe que sustentam teoricamente o entendimento dos conflitos de gênero e confrontar com a realidade prática de nossos atendimentos. Essa discussão se dará a partir de teóricos que focam a existência de uma masculinidade hegemônica que está na raiz de diversas práticas de dominação em nossa sociedade atual – aspecto implícito em diversos atendimentos dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade do Estado de Minas Gerais. Cabe aos mediadores o desenvolvimento de uma postura crítica e científica a respeito de ideologias que se interpõem a essas ações. Crítica, no sentido de problematizar práticas culturais, e científica, por buscar pesquisas e teorias que possam melhor explicar as vivências trazidas para os Núcleos de Prevenção à Criminalidade.

De acordo com Saffioti (2004) citado por Granja e Medrado (2009), a violência de gênero se manifesta com mais frequência no sentido homem contra a mulher, no entanto, a diferenciação de gênero busca ultrapassar as diferenciações feitas a partir da biologia e situa-se nas diferenças sociais entre o masculino e o feminino. Dessa forma, toda violência originada de uma relação em que estão estabelecidas diferenças entre o masculino e o feminino, mesmo entre pessoas do mesmo sexo, pode ser denominada de violência de gênero.

A temática da violência de gênero é recorrente nos atendimentos do Programa Mediação de Conflitos e surge, geralmente, não como demanda principal, mas através de relatos de acontecimentos do cotidiano das pessoas que buscam atendimentos sobre separação, pensão alimentícia e conflitos familiares. Percebe-se, nesses atendimentos, a influência negativa de uma concepção desigual entre homens e mulheres, na qual às últimas cabem os maiores ônus em termos de consequências psíquicas e físicas. É comum a não-cooperação financeira e educacional dos pais para com os filhos após separações e divórcios. Em muitos casos, mulheres casadas ou em relacionamentos estáveis são proibidas de exercer atividades fora do lar, ou afastadas de amigos e parentes, tendo que se submeter ao isolamento social. Realizam-se, também, muitos atendimentos cujo motivo principal encontra-se no abuso de álcool pelos companheiros e na conseqüente violência psicológica. Além de casos de violência física perpetradas por homens contra as mulheres.

Dados estatísticos demonstram a recorrência da violência de gênero como imprescindível objeto de estudo, principalmente quando essa violência condiciona a mulher, muitas vezes submetida a agressões físicas, ao seu enfrentamento. Nesse sentido, pesquisa desenvolvida pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento/BID, em 1998 (Guerra, 2004), mostra que o risco de uma mulher sofrer violência em sua própria casa, pelo pai de seus filhos, ex-marido ou atual companheiro, é oito vezes maior que a possibilidade de sofrer um ataque violento no local de trabalho ou na rua.

Lima *et al* (2008) relatam que, em nosso país, de acordo com estudo elaborado por Heise e colaboradores (1994), mais da metade das mulheres assassinadas foram mortas por seus parceiros íntimos. Relata ainda que, segundo Schraiber e colaboradores (2002), em aproximadamente 70% das denúncias registradas na Delegacia da Defesa da Mulher, a autoria é atribuída a parceiros ou ex-parceiros.

Segundo pesquisa da Fundação Perseu Abramo (2001) “cerca de uma em cada cinco brasileiras (19%) declara espontaneamente ter sofrido algum tipo de violência por parte de algum homem: 16% relatam casos de violência física, 2% citam alguma violência psíquica e 1% lembra do assédio sexual”.

Considerando que a violência de gênero ultrapassa a agressão física praticada contra a mulher, alguns aspectos são difíceis de ser registrados em estudos estatísticos, à sombra do que popularmente se entende por “violência”. Porém, no que diz respeito à prática da Mediação, a observação da violência de gênero, em todas as suas concepções, é fundamental para abordar aspectos importantes na solução dos conflitos. Buscar desnaturalizar essas concepções sem enquadrar as mulheres num papel de vítima ou os homens no de vilão exige dos mediadores estudo teórico e visão crítica. Em busca desse objetivo, seguem as considerações abaixo.

A concepção adotada aqui parte do princípio de que relações entre o feminino, o masculino e suas variações são realidades socialmente construídas, embasadas em conflitos que atualmente aparecem sob a hegemonia de uma forma de masculinidade que, para manter a sua identidade positiva e dominante, utiliza-se da inferiorização e desvalorização de características opostas às suas e impostas a outros grupos, como as mulheres e as pessoas homoeroticamente orientadas.

A tentativa de imposição de ideias e comportamentos dos homens para com as mulheres e a desvalorização das atividades exercidas pelas mesmas pode ser entendida como forma de afirmação da masculinidade.

## 2.1 Teorias sobre a hegemonia masculina nas relações

Para Kimmel (1998), a nova versão de masculinidade surgida no início do século XIX se caracteriza pela instabilidade, ansiedade e pela exigência constante de autoafirmação. Essa versão se tornou hegemônica utilizando três principais estratégias: o autocontrole, a fuga da vida comum, como para o exército, e a desvalorização da feminilidade e de outras masculinidades. É a partir dessa última estratégia que Kimmel (1994) diz que a exploração sexual das mulheres e a homofobia traduz “o medo de ser percebido como gay, não como um verdadeiro homem, [isso] mantém a todos exagerando as regras tra-

dicionais de masculinidades” (p. 12). Segundo esse autor, a principal característica dessa nova masculinidade é a necessidade constante e compulsiva de provar e demonstrar sua virilidade. E, para isso, o sujeito utiliza como uma de suas estratégias a desvalorização de outras formas de masculinidade, colocando o hegemônico em oposição ao subalterno, na criação do outro.

Segundo Connel (1995), podemos entender a masculinidade como uma posição nas relações de gênero e, ao mesmo tempo, como as práticas através das quais homens e mulheres se comprometem com essa posição e os efeitos dessas práticas no corpo, na personalidade e na cultura. Para ele, “o gênero é uma forma de ordenamento da prática social” (Connel, 1995, p.6). Nesse sentido, a chamada “masculinidade hegemônica” é constituída por aquele grupo que assume e sustenta uma posição de liderança na vida social.

A masculinidade hegemônica não é um tipo de caráter fixo, o mesmo sempre e em todas as partes. É a masculinidade que ocupa a posição hegemônica num modelo dado de relações de gênero, uma posição sempre disputada. (CONNEL, 1995, p. 11).

Ainda para Connel (1995), atualmente encontra-se no Ocidente um conjunto de padrões de masculinidades que variam nas relações de hegemonia, subordinação, cumplicidade e marginalização.

A Teoria da Identidade Social e seus desdobramentos posteriores nos mostram uma forma de explicar essas relações intergrupais, incluindo questões ideológicas que justificam a dominação de um grupo por outro.

Segundo Tajfel (1981), Identidade Social refere-se à parcela de autoconceito proveniente da pertença a um grupo. Pertencer a um determinado grupo implica compartilhar valores, hábitos, regras e crenças. Também implica a convivência com outros grupos com diferentes formas de posicionamento. Podemos sintetizar a definição de Identidade Social como sendo as conseqüências, para o indivíduo, provenientes desse compartilhamento de crenças e valores e das diferenciações feitas com outros grupos.

As relações intergrupais são importantes na construção da Identidade Social por determinarem comportamentos que influenciam toda a estrutura social. Para compreender melhor essas relações, Tajfel (1981) se apoiou em três conceitos fundamentais: Categorização Social, Comparação Social e Diferenciação Social. Esses conceitos estão fortemente interligados ao de Identidade Social e descrevem as relações intergrupais de forma a considerar seu caráter dinâmico.

Os processos de Categorização Social dizem respeito às divisões em grupo que acontecem em função de fatores ou acontecimentos equivalentes, por exemplo: categoria raça (branca e negra), categoria nacionalidade (brasileiro e norte-americano), categoria gênero (masculino e feminino). Trata-se de um processo cognitivo resultante da necessidade de diferenciar o grupo ao qual pertencem dos outros. Ao se identificar no grupo de mulheres, determinados comportamentos e normas passam a ser compartilhados como, por exemplo, o tipo de vestimenta, a forma de se sentar, o tipo de atividade a realizar etc.

O mecanismo de Comparação Social e Diferenciação entre grupos serve ao propósito de formação da própria Identidade Social. Dessa forma,

as características do grupo numa pessoa, no seu conjunto (tais como o seu estatuto, riqueza ou pobreza, cor da pele ou capacidade para atingir fins) atingem todo o seu significado quando relacionadas com a percepção de diferenças em relação a outros grupos e a conotação de valor destas diferenças. (TAJFEL, 1981, p. 293).

Essa necessidade de comparação e diferenciação acontece pela tendência ou necessidade de se buscar uma aceitação positiva de si mesmo pelos outros e por si próprio. Para classificar algo como “positivo”, deve haver o contraponto “negativo”. A busca por aceitação e respeito social acaba se tornando a maior responsável pelos conflitos intergrupais, considerando os aspectos psicológicos desses conflitos.

A percepção que temos de nós mesmos é condizente, em graus variados, com a concepção que temos dos grupos aos quais pertencemos. E essa percepção é bastante vulnerável às percepções provenientes dos outros grupos.

Nas relações de gênero, existem processos de comparação e diferenciação bem demarcados e, conforme afirma Tajfel (1981), são mecanismos necessários para a convivência social. O que devemos questionar é por que esses processos resultam, em alguns casos, numa relação desigual e, conseqüentemente, prejudicial a um dos grupos, como acontece nas relações de gênero.

Embasados nas definições de Tajfel (1981) e de outros teóricos da Escola de Bristol, surgiram vários estudos que complementam e, de certa forma, atualizam as problemáticas levantadas pela Teoria da Identidade Social.

Algumas propostas teóricas, como a da diferenciação categorial, a das relações de poder simbólico e a da assimetria simbólica, vieram fortalecer e acrescentar novas problematizações às teorias sobre relações intergrupais.

O modelo da Diferenciação Categorial (DOISE, 1973, citado por AMÂNCIO, 2004) discute, principalmente, os conteúdos simbólicos utilizados nos processos de diferenciação entre grupos. Para Doise (1973, citado em AMÂNCIO, 2004), esses conteúdos são selecionados em função do contexto da relação, ou seja, os traços selecionados são aqueles que reforçarão a dominação de um grupo pelo outro. Assim, é necessário analisar as condições de onde esses conteúdos emergem para melhor compreensão das relações entre grupos.

Dessa forma, o processo de diferenciação categorial é entendido por Doise (1984, citado em AMÂNCIO 1998) como:

um processo que esclarece o modo como, em variadas situações, uma realidade social constituída por grupos se constrói e afeta os comportamentos de indivíduos que, por seu turno, corroboram esta realidade nas suas interações. É neste sentido que o processo de diferenciação categorial constitui um processo psicossociológico. (p. 138)

Doise explica que a desigualdade no processo de diferenciação entre os grupos se mantém devido aos conteúdos simbólicos reproduzidos de forma comum aos dois grupos. No caso das relações de gênero, tanto homens quanto as mulheres reproduzem as mesmas formas de percepção dos dois grupos.

O modelo das relações de poder simbólico (Deschamps) questiona uma concepção central da Teoria de Tajfel, que diz que a discriminação entre grupos serve ao propósito do desenvolvimento de uma identidade positiva para os membros de um grupo.

Para Deschamps (1984, citado em AMÂNCIO, 2004):

o comportamento do indivíduo, no interior do grupo e em relação ao grupo comparativamente relevante, não é universalmente orientado por uma motivação, mas sim por referências a normas e valores coletivos que a categorização intergrupos torna significantes. (p. 303)

Enquanto Tajfel acredita que os processos de comparação e diferenciação entre grupos se dão por uma motivação interna de busca de identidade social positiva (reconhecimento), Deschamps acredita que isso acontece em função dos valores e normas já existentes culturalmente. Assim, as diferenças existentes entre grupos de homens e grupos de mulheres se dão não por uma tentativa de manter uma identidade positiva, mas por reproduzir valores sociais já existentes.

Lorenzi-Cioldi (2003), por sua vez, contribui com essa discussão, apontando a existência de uma assimetria simbólica entre grupos dominantes ou majoritários e grupos dominados ou minoritários. Aos primeiros são atribuídas características como homogêneo, despersonalizado, ou seja, um conjunto de pessoas dependentes entre si (grupo agregado); aos dominantes, as características atribuídas são: independência, distintividade, individualidade, ou seja, são vistos como uma coleção de pessoas que constroem, de forma autônoma, seu próprio destino (grupo coleção). Esse modelo também é conhecido como Modelo da Assimetria Simbólica.

As teorias citadas acima construíram suas bases nas diferenças entre gêneros, uma vez que essas diferenças são encontradas em grande parte das culturas atuais e são um exemplo histórico de como as relações de dominação entre grupos se desenvolvem e se mantêm.

A estrutura hierárquica que estabelecia total dominação masculina e submissão feminina teve como fonte inicial o direito delegado aos patriarcas de utilizarem a violência tal como lhes conviesse. O resultado foi a criação de dois mundos não só diferentes, mas antagônicos entre homens e mulheres. Enquanto os primeiros tinham o direito e até o dever de domínio e controle tanto no ambiente doméstico quanto fora dele, as mulheres eram cercadas pelas grades dos afazeres domésticos e das paredes de suas próprias casas.

As dicotomias feminino x masculino, passivo x ativo, dominado x dominante são as associações que justificaram as diferenças de gêneros a partir da contextualização apresentada. De acordo com Parker (1991), é na linguagem do corpo e sobre o corpo que a passagem da diferença biológica entre homens e mulheres se transforma em diferenças de representações altamente valorativas capazes de se estender a todos os níveis da vida em sociedade. Como exemplo, pode-se pensar nos apelidos dados aos órgãos sexuais femininos e masculinos, que revelam a força, superioridade e atividade do pênis em contraposição à fraqueza, inferioridade e passividade atribuídas à vagina.

Para Welser-Lang, 2004, é necessário que os(as) pesquisadores(as) assumam a existência dessa diferença na percepção das formas de dominação entre homens e mulheres, e busquem compreender como ocorre a construção social dessa diferenciação, que possui como principal característica a ocultação das relações sociais de sexo.

Nessa direção, a crença na superioridade masculina sobre as mulheres é que delimita como a mulher deve agir e pensar, e delimita, também, como é se tornar e permanecer

homem “macho”. Essas delimitações se relacionam à virilidade, ao poder, à atividade e ao domínio nas diversas situações sociais. Qualquer variação dessa norma social resultaria na categorização em minorias marginalizadas.

As diferenças construídas entre os gêneros são compartilhadas entre eles, embora cada um, por força da própria ideologia, assumam posturas diferentes na manutenção da mesma, o que não impede o estabelecimento de uma relação de poder, em que a masculinidade é comprometida como ordem natural e geral, e a feminilidade, como ordem específica e inferiorizada (AMÂNCIO, 1994).

## 2.2 A manutenção da hegemonia masculina pelo comportamento feminino

Convém, analisadas as teorias sobre a origem da hegemonia masculina, considerar o perfil das mulheres que buscam o Programa Mediação em Montes Claros e são vítimas de violência de gênero, a fim de entender algumas causas da manutenção do comportamento agressivo nas relações.

Na maioria dos casos em que surgem relatos de violência, nota-se que as mulheres buscam resolver questões que não estão diretamente ligadas às agressões, mas solucionar problemas com os atuais companheiros, ou ex-companheiros, como separação, resgate do relacionamento devido a conflitos familiares ou regulamentação do pagamento de pensão alimentícia.

Durante os atendimentos realizados pela equipe do Programa, são apresentados conflitos resultantes de relações desgastadas entre homem e mulher, contudo, a violência não é considerada como fator principal dos problemas, embora muitas vezes o seja, sendo narrada de forma quase natural. Embora o comportamento agressivo tenha muitos reflexos negativos, os quais são nitidamente sentidos pela mulher, não há reação ou enfrentamento à violação física ou psíquica. Há uma queixa e espera-se uma solução externa, de alguém que possa intervir poderosamente naquela relação e transformar a realidade sofrida. Percebe-se, então, que as mulheres não se veem como vítimas de violações a direitos humanos e tampouco capazes de promover mudanças, pelo menos nos atendimentos iniciais.

Quando relatam as situações às quais são submetidas, frequentemente as mulheres não têm consciência de que o comportamento do companheiro é ilegal, sendo que o tipo mais mencionado em nossos atendimentos é o da violência psicológica. A seguir colocamos alguns exemplos de situações vividas pelas atendidas: humilhações verbais em casa ou na frente de terceiros por motivos fúteis; desvalorização do trabalho doméstico realizado pela mulher; proibição da visita de familiares e amigos, de trabalhar fora de casa; ameaças à integridade física e à vida da mulher e filhos, mediante desobediência de ordem ou cobrança de pensão alimentícia; dentre outras situações.

É importante considerar que, na formação e distinção dos grupos masculinos e femininos, atribuiu-se à mulher características como passividade, submissão e dependência, em contraposição às características masculinas, força, virilidade e poder, o que alimenta a naturalização da violência, pois cada uma das partes “assume” o seu papel social.

Notamos que as atitudes agressivas e violentas dos companheiros, ou ex-companheiros, fazem parte do cotidiano de muitas mulheres que veem nesse comportamento um padrão normal que foi assimilado em suas famílias de origem, no contexto social onde viveram ou consentidas por questões como dependência emocional ou financeira.

De acordo com Suarez, Machado e Bandeira (1999), a explicação mais razoável para o convívio com a violência encontra-se na formação de hábitos e valores adquiridos no processo de socialização do indivíduo.

Conforme afirma Lígia Amâncio (1994, p. 34), “tanto homens como mulheres participam na reprodução do sentido dos modos de ser que os diferenciam, através de padrões de comportamento que, embora aparentemente distintos, têm uma origem ideológica comum”.

Assim, segundo a autora, trata-se de uma ideologia partilhada e que, sendo legitimada e estável, não é percebida nem mesmo pelas mulheres, que acabam reforçando essas diferenças em todas as esferas sociais.

Isso nos mostra a necessidade de intervir no contexto social de forma ampla, com ações voltadas para discussão sobre as relações de gênero, suas consequências dentro das famílias e no âmbito criminal, buscando sensibilizar acerca da desnaturalização da violência, especialmente a doméstica.

### 3 CONCLUSÕES

A partir dessas conceituações, entendemos que o Programa Mediação de Conflitos é um ponto de apoio no trabalho de prevenção e intervenção em alguns casos, através de questionamento sobre comportamentos violentos e nocivos à saúde mental e física de mulheres atendidas. Com isso, propõe-se contestar a violência de gênero, socialmente “aceita”, e repensar novos modelos de relação homem-mulher, problematizar as concepções trazidas pelos atendidos em relação ao masculino e ao feminino, redefinindo conceitos e futuras referências familiares, além de intervenções comunitárias através de Projetos e Fóruns para debater o tema.

Tendo em vista os limites do Programa Mediação de Conflitos e a amplitude do problema da Violência de Gênero, sugerimos algumas ações: projetos municipais que promovam atendimento psicoterapêutico a agredidos e agressores; atendimento especializado pela Polícia Militar a casos de violência doméstica; acolhimento adequado dos envolvidos em violência de gênero nas delegacias de polícia e encaminhamento para atendimento psicológico em grupos.

Mediar conflitos é antes de tudo entendê-los. E, para tanto, o Programa Mediação de Conflitos tem buscado fomentar discussões que possam facilitar o conhecimento em profundidade das divergências trazidas para os atendimentos, vislumbrando, assim, possibilidades de promover autonomia dos sujeitos envolvidos e a paz social.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMÂNCIO, Lígia Barros. **Masculino e Feminino**. A construção social da diferença. Porto: Edições Afrontamento. (Coleção: Saber Imaginar o Social), 1994.

AMÂNCIO, Lígia Barros. Identidade Social e Relações Intergrupais. In J. Vala e M.B.Monteiro(Eds.), **Psicologia Social**, (pp. 387-400) Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

CONNEL, Robert W. La organización social de la masculinidad. In T. Valdes, J. Olavarria (Eds.), **Maculínidades: poder y crisis**, (pp. 31-48). Santiago: ISIS-FLASCO. (Ediciones de las mujeres, n° 24), 1995.

KIMMEL, Michael S. A produção de masculinidades hegemônicas e subalternas. **Horizontes Antropológicos**, 4(9), 103-117, 1998.

KIMMEL, Michael S. Homofobia, temor, verguenza y silencio em la identidad masculina. In T. Valdes e J. Olavarria (Eds.), **Masculinidades: poder y crisis** (pp. 49-62). Santiago: ISIS-FLASCO, 1995.

LORENZI-CIOLDI, Fabio. **Individus Dominants et groups Domines, Images Masculines et Féminines**. Grenoble; Presses Universitaires, 1988.

PARKER, Richard. Homens e Mulheres. In **Corpos, prazeres e paixões**. A cultura sexual no Brasil contemporâneo. (pp 55-107). São Paulo: Editora Best Seller, 1991.

TAJFEL, Henri. **Grupos humanos e categorias sociais**. Lisboa: Livros Horizonte, 1981.

TRINDADE, Zeide. A. **As representações sociais da paternidade e da maternidade: implicações no processo de Aconselhamento Genético**. Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia, USP, São Paulo, 1991.

WELZER-LANG, Danil. Os homens e o masculino numa perspectiva de relações sociais de sexo. In M.R. Schupun (Ed.), **Masculinidades** (pp. 107-128). São Paulo: Boitempo; Santa cruz do Sul: Edunisc, 2004.

GRANJA, Edna; MEDRADO, Benedito. **Homens, violência de gênero e atenção integral em saúde**. *Psicol. Soc.*, Florianópolis, v. 21, n. 1, Apr. 2009. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010271822009000100004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010271822009000100004&lng=en&nrm=iso)>. Acessado em 07 de maio de 2010.

LIMA, Daniel Costa; BUCHELE, Fátima; CLIMACO, Danilo de Assis. **Homens, gênero e violência contra a mulher**. *Saude soc.*, São Paulo, v. 17, n. 2, Junho 2008. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S01041290200800200008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01041290200800200008&lng=en&nrm=iso)>. Acessado em 12 de maio, 2010.

SUAREZ M., MACHADO, L.Z., BANDEIRA, L.M., Violência, Sexualidade e Saúde Reprodutiva In GALVÃO, L. & DIAS, J.(orgs.) **Saúde Sexual e Reprodutiva no Brasil: Dilemas e Desafios** . São Paulo. Hucitec; Populations Council, 1999.

## DE QUE INTEGRAÇÃO ESTAMOS FALANDO? POSSIBILIDADES DE DIÁLOGOS ENTRE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E FICA VIVO!

**Luana Carola dos Santos.** Acadêmica do 10º período de Psicologia da PUC Minas São Gabriel. Mediadora de Conflitos. Estagiária de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos – Núcleo de Prevenção à Criminalidade Jardim Felicidade.

**Rafaelle de Oliveira Silva.** Acadêmica do 8º período de Pedagogia da Universidade do Estado de Minas Gerais e Estagiária de Pedagogia do Programa Fica Vivo!

**Resumo:** Um dos objetivos deste artigo é refletir sobre a importância da aproximação e integração dos Programas Mediação de Conflitos e Fica Vivo! para a Política Pública de Prevenção à Criminalidade. As inspirações para a escrita deste trabalho surgiram a partir de conversações e pensares sobre as possíveis interlocuções entre Programas, a partir de dois saberes a princípios distintos: a Psicologia e a Pedagogia. Pretendemos também, ao longo de nossos escritos, refletir sobre as intersecções desses conhecimentos e suas respectivas contribuições para a integração entre Programas. Em meio a tais reflexões, observamos que o diálogo entre Programa Fica Vivo! e Mediação de Conflitos é fundamental para compreendermos a dinâmica criminal local e para melhor desenvolvimento do trabalho comunitário. Observamos que essas relações entre Programas e saberes precisam ser mais compartilhadas e efetivadas na realidade de trabalho do Núcleo de Prevenção. Por último, lançaremos mão dos possíveis pontos de diálogos, intersecções e contribuições entre Programas.

**Palavras-chave:** Programa Fica Vivo!. Integração. Programa Mediação de Conflitos.

### 1 UM POUCO DE HISTÓRIA: A EMERGÊNCIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS NA PSICOLOGIA E NA PEDAGOGIA:

Convidamos o(a) leitor(a) a se integrar entre nós para refletirmos sobre o conceito de Políticas Públicas, sobre Pedagogia Social e Psicologia Social.

Segundo Almeida (apud FAGUNDES, 2001), as políticas públicas podem ser caracterizadas como “ações, programas, projetos, regulamentações, leis, normas, que o Estado desenvolve para administrar de maneira mais equitativa os diferentes interesses sociais”. Conforme Rocha (2001), as políticas públicas têm como objetivo trabalhar com as distinções entre as pessoas e possibilitar uma vida em comum. Nesse sentido, podemos caracterizar os Programas Mediação de Conflito e Fica Vivo! como Políticas Públicas, já que surgem de um cenário social marcado por fenômenos que evidenciam um alto nível de Criminalidade.

De acordo com Imai e Cruz (2009), a Secretaria de Defesa Social, articulada com o Plano Emergencial de Segurança Pública no ano de 2003, amplia a forma de compreender e atuar nos dados referentes à Criminalidade presentes no Estado de Minas Gerais. Além de ser uma responsabilidade conferida ao Estado, a segurança pública é direito e dever da sociedade e dos atores sociais que a compõem.

A pergunta/reflexão cerne que orienta esta produção é como podemos pensar a articulação dos Programas Mediação de Conflitos e Fica Vivo! para a Política Pública de Prevenção à Criminalidade. Entendemos que essa conversa entre Programas e ações conjuntas fortalece a identidade do Núcleo de Prevenção à Criminalidade e consequentemente da Política de Prevenção. Observamos que, apesar de estarmos dentro de uma Política de Segurança Pública de Prevenção à Criminalidade, há uma necessidade de aproximação entre os Programas que integram o contexto dessa política. Falaremos aqui das possibilidades de encontro entre o Programa Mediação de Conflitos e o Fica Vivo!, bem como das interlocuções possíveis entre os saberes da Pedagogia e Psicologia para o trabalho com a Prevenção à Criminalidade.

Segundo Saadallah (2007), nos últimos anos a Psicologia tem sido convidada a se posicionar frente às políticas públicas. Observamos que os(as) profissionais que atuam nas Políticas Públicas sejam eles(as) psicólogos(as), pedagogos(as), advogados(as), dentre outros, são chamados a ações e intervenções que promovam espaços de mudança junto à realidade social. Esse caráter de mudança está presente tanto na metodologia do Programa Mediação de Conflitos quanto naquela do Programa Fica Vivo!

Vale ressaltar aqui que, ao nos remetermos à história da Psicologia, notaremos uma expressividade de fazeres voltados para a clínica. Todavia, como indica Saadallah (2007), a Psicologia tem concebido o sujeito não apenas em seu âmbito pessoal ou subjetivo, mas no contexto social em que está inserido, considerando, assim, a interação do sujeito com os diversos espaços públicos e esferas sociais. Uma importante contribuição para pensar uma Psicologia engajada com a realidade social emerge da Psicologia Social Comunitária.

Segundo Carvalho e Ramos (2008), a Psicologia Social Comunitária, principalmente na América Latina, se apresenta como um referencial importante para pensarmos a inserção profissional e política do(a) psicólogo(a) nos seus diversos campos de trabalho. No Brasil, a Psicologia Social Comunitária dedica-se a trabalhos com classes populares e busca desenvolver olhares críticos sobre os processos de exclusão social. Sendo assim, entendemos que essa Psicologia se faz como importante referencial teórico para os(as) profissionais que trabalham nas Políticas Públicas de Prevenção à Criminalidade, já que convida os mesmos a pensarem sobre seu contexto social, cultural, econômico e político de trabalho.

Quando pensamos na história da Pedagogia Social, observamos que esse conceito surge em 1990, na Alemanha, como aponta Moraes (2009), para anunciar o seguinte objetivo: pensar a educação para além dos espaços formais, como a escola. Vale a pena lembrar que essa concepção de Pedagogia surge no contexto da guerra. Paulo Freire (apud Moraes, 2009) é uma importante referência para pensarmos no conceito de Pedagogia Social, já que trabalha com a emancipação dos sujeitos inseridos nas diversas realidades. Para esse autor, a educação está associada a contexto social.

A inserção da Pedagogia nas Políticas Públicas começou a ser discutida no Brasil em 1996, a partir das novas exigências da LDB 9.394/96, como aponta Moraes (2009). Nesse sentido, a lei incorporada legitimou a contribuição do saber pedagógico em diferentes instâncias. Já que contempla a introdução de disciplinas no currículo que viabilizam a formação para além dos espaços formais de educação e do sistema regular de ensino.

Moraes (2009) relata que o trabalho a ser desenvolvido no campo da pedagogia social está basicamente pautado nas demandas sociais, o que torna esse profissional em um agente de mudança social. Ao refletirmos sobre as possibilidades de atuação do(a) pedagogo(a) e do(a) psicólogo(a) nas realidades sociais em que se encontram localizados os Núcleos de Prevenção, e, dentro dele, os Programas Fica Vivo! e Mediação de Conflitos, constatamos que as práxis (considerando aqui uma reflexão articulada com a prática e vice-versa) desses profissionais estão pautadas no paradigma da mudança. Sendo assim, podemos considerar que ambos são agentes promotores de mudança, já que convidam a comunidade a “fazer junto”, a serem os protagonistas dessas transformações.

Observamos que um importante ponto de encontro entre Pedagogia Social e Psicologia Social Comunitária está associado ao surgimento dessas novas formas de pensar o sujeito e a sociedade a partir do questionamento das formas até então estabelecidas. A Pedagogia social lança novas possibilidades de atuação do(a) pedagogo(a) em meio às políticas públicas e nos diversos contextos sociais. A grande questão da Pedagogia Social é: não reduzir as práticas psicopedagógicas a apenas o cenário escolar.

Já a Psicologia Social Comunitária surge de uma crise da Psicologia Social em meados da década de 70 e questiona as abordagens psicológicas que tinham como aspectos sustentadores de suas práticas a neutralidade. A Psicologia Social Comunitária traz como contribuição a importância da relação pesquisador/pesquisando ser face a face.

Observamos que tanto a Pedagogia Social quanto a Psicologia Social e as metodologias do Programa Mediação de Conflitos e Fica Vivo! afirmam que não há um saber “melhor do que outro”: há saberes distintos que precisam ser compartilhados.

Entendemos que compreender o conceito de Políticas Públicas e um pouco da história da Pedagogia Social e da Psicologia Social se faz importante para pensarmos a integração entre Programas. Isso, a propósito, decorre do fato de que esses saberes têm o mesmo objetivo que os Programas Fica Vivo! e Mediação de Conflitos, que é compreender a realidade social da comunidade e promover ações que trabalhem a emancipação, autonomia e participação política e social da comunidade e de seus atores.

## **2 A POLÍTICA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE: PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E FICA VIVO! PERCURSOS, CAMINHADAS E POSSIBILIDADES DE DIÁLOGO!**

“A coisa não está nem na partida nem na chegada, mas na travessia” (Guimarães Rosa, 1986)

Pretendemos aqui compreender os programas Mediação de Conflitos e Fica Vivo! enquanto Políticas Públicas de Prevenção à Criminalidade e enquanto programas que

compõem um equipamento público chamado de Núcleo de Prevenção à Criminalidade. Ao nos depararmos com o termo “Prevenção à Criminalidade”, vários questionamentos surgem. Como podemos pensar essa temática no cenário social em que estamos inseridos?

Entendemos que pensar as nossas práticas e os espaços de troca entre Programas é um modo de construir olhares sobre a Política de Prevenção à Criminalidade. Nesse sentido, traremos para nossos diálogos a contribuição de Guimarães Rosa: “A coisa” (faremos analogia aqui com a integração) não está nem na partida e nem na chegada, a integração entre Programas não está dada, mas é construída na travessia. Não basta apenas termos dois Programas em um espaço físico, isso não garante a integração. Precisamos buscar estratégias para aproximar nossas práticas e ações, e nos reconhecer enquanto Núcleo. É importante vislumbrar a efetividade e a necessidade de ações conjuntas entre Fica Vivo! e Mediação de Conflitos para a promoção da Política de Prevenção.

Conforme a Secretaria de Estado de Defesa Social, pensar em prevenção à criminalidade é refletir sobre um dos pilares da Política de Segurança Pública, que tem como objetivo viabilizar o acesso aos direitos básicos a populações que estão geograficamente situadas em áreas de exclusão e vulnerabilidade social. As principais ações dessa política estão ligadas a parcerias com instituições públicas e privadas, realização de diagnósticos comunitários, mapeamento de lideranças comunitárias, elaboração de planos locais de prevenção, dentre outras ações que têm como objetivo trazer a comunidade para pensar sobre a Criminalidade. Mais do que pensar, atuar nesse cenário. Sendo assim, as comunidades são as principais protagonistas da prevenção à criminalidade, já que trabalharão junto com a equipe do Núcleo de Prevenção e com os Programas de Prevenção à Criminalidade.

O Programa Mediação de Conflitos surge no contexto das Políticas Públicas de Prevenção à Criminalidade no Estado de Minas Gerais em 2005. Podemos compreender o Programa como um novo paradigma para a resolução de conflitos. É por meio do diálogo que as pessoas envolvidas no problema irão buscar soluções e/ou acordos para amenizar os conflitos. Sendo assim, o PMC pode ser considerado como um instrumento para a resolução de conflitos de forma extrajudicial.

Segundo Nunes *et al* (2009), o Programa Mediação de Conflitos tem como objetivo fomentar ações baseadas nos princípios basilares da Filosofia da Mediação de Conflitos, enquanto técnica possibilitadora do trabalho de prevenção a fatores de risco e conflitos concretos e em potencial. Para além do enfoque no trabalho com a prevenção à criminalidade, o PMC busca também realçar o capital social presente na dinâmica da comunidade, divulgar uma cultura de paz e promover espaços de cidadania e acesso aos direitos humanos. Para isso, o Programa está fundamentado metodologicamente em quatro eixos de atuação: Mediação Atendimento, Mediação Comunitária, Projetos Temáticos e Projetos Institucionais.

O eixo Mediação Atendimento é caracterizado pelo movimento que as pessoas da comunidade fazem quando procuram o Programa Mediação de Conflitos para esclarecem dúvidas, resolverem conflitos (intrapessoais, interpessoais, de vizinhança, familiares etc.) e / ou buscar auxílio sobre questões pessoais, judiciais, sociais, dentre outras.

Segundo Nunes *et al* (2009), quando o(a) demandante chega ao Núcleo em busca de atendimento, é acolhido(a) por uma dupla interdisciplinar, composta por profissionais do Direito e da Psicologia, que buscam, por meio do espaço do atendimento, criar um momento agradável para que o demandante exponha suas dúvidas e questões. Em meio ao atendimento, o Programa Mediação de Conflitos é apresentado. As demandas que chegam aos Núcleos estão associadas a pensão de alimentos, separação, divórcio, paternidade, conflitos familiares, entre outros.

No primeiro atendimento, os mediadores realizam o preenchimento da ficha de atendimento, que é um instrumento utilizado na Mediação Atendimento, que permite aos mediadores registrar a demanda apresentada pelo demandante, os dados pessoais e socioeconômicos do mesmo. A ficha possibilitará o contato com o demandante e o acompanhamento/monitoramento do caso apresentado.

O eixo Mediação Atendimento é composto por três procedimentos: Orientação Pontual (envolve aproximadamente dois atendimentos e demandas mais específicas, em que o demandante busca o programa para auxílio de uma questão de menor complexidade e/ou já é acompanhado em outras ações do Programa). Orientação Qualificada (indica aos mediadores que a mediação não é aplicável em alguns casos, que demandam um acompanhamento maior, envolve mais de três atendimentos, e a necessidade de informações sobre acesso de serviços e também da participação dos envolvidos nas questões apresentadas e na construção de soluções possíveis). O terceiro procedimento é a Mediação (ocorre quando os envolvidos na demanda apresentada concordam em construir juntos, por meio do diálogo, um acordo sobre a questão conflituosa).

O eixo Mediação Comunitária envolve questões e demandas apresentadas ao Programa Mediação de Conflitos através da Comunidade. Esse eixo trabalha com três procedimentos, os quais são: Casos coletivos; Coletivização de demandas; e projetos.

No primeiro tipo de procedimento, a equipe de mediação utiliza os princípios da Mediação de Conflitos para construção de soluções conjuntas para os envolvidos no caso apresentado, seja por mais de um ator da comunidade, por líderes, por grupos, entre outros. A coletivização de demandas resulta de uma leitura que a equipe de mediadores faz sobre os atendimentos individuais e, a partir dessa leitura, é construído um espaço conjunto com a comunidade para esclarecer demandas recorrentes nos atendimentos individuais. O terceiro procedimento, Projetos, refere-se a atendimentos comunitários que são realizados ao longo dos Projetos temáticos. São os chamados atendimentos em projetos.

O eixo Projetos Temáticos diz de demandas frequentes apresentadas individualmente e/ou coletivamente pela comunidade, que aparecem no Eixo Mediação Atendimento. A partir dessas demandas, um projeto com determinado tema é construído com o objetivo de trabalhar questões que caracterizam a comunidade como um todo.

O quarto e último eixo são os Projetos Institucionais, que consistem em ações que têm como objetivo atuar em questões mais estruturais da comunidade, como acesso a serviços, geração de renda, violência doméstica e de gênero, dentre outras associadas a situações que contribuem para a multiplicação da vulnerabilidade social e violência.

Vale a pena lembrar que a metodologia do Programa Mediação de Conflitos foi desenvolvida a partir do Programa Pólos de Cidadania, da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), na década de 90.

Um grupo de alunos, professores e pesquisadores buscava construir uma metodologia de resolução de conflitos que fosse ao encontro de contextos sociais considerados como áreas de exclusão e vulnerabilidade social.

Segundo Imai e Cruz (2009), os três pilares básicos que sustentam o objetivo das ações do Programa Mediação de Conflitos são: Cidadania, subjetividade e emancipação. Observamos que esses conceitos embaixadores da Mediação de Conflitos se encontram com a proposta da Pedagogia Social e Psicologia Social.

De acordo com a Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS), o Programa Fica Vivo! surgiu no ano de 2003. O objetivo do Programa é construir intervenções que têm como foco contribuir para a redução da violência e da criminalidade entre jovens de 12 a 24 anos.

Esse Programa surgiu a partir de um diagnóstico realizado pelo Centro de Estudo de Criminalidade e Segurança Pública (CRISP) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), que apontou um elevado número de homicídios em determinadas regiões de Belo Horizonte.

Outro objetivo do programa é trabalhar no controle de homicídios, para isso fundamenta-se metodologicamente em dois eixos de atuação: Intervenção Estratégica e Proteção Social.

O primeiro eixo reúne instituições associadas à Defesa Social e à Justiça Criminal (como, por exemplo, a Polícia Civil), o Poder judiciário, Ministério Público e prefeituras municipais, para pensar em formas de prevenção à criminalidade. Esse eixo tem como funções: proporcionar a articulação e integração dos órgãos de Defesa Social e Sistema de Justiça Criminal; Investimento no Policiamento Comunitário, priorizar o estudo e o investimento em ações que possibilitem o trabalho com os jovens que interferem na dinâmica criminal local das comunidades.

O segundo eixo do Programa (Proteção Social) refere-se ao trabalho em rede, que busca discutir a temática da segurança pública a partir das diversas oficinas que têm como público-alvo os jovens. Além das oficinas, são realizados também os atendimentos, que têm como objetivo convidar os jovens a pensarem e/ou criarem novas possibilidades distintas do cenário e inserção direta com a criminalidade. O eixo Proteção Social envolve, além do trabalho em Rede, Oficinas, Atendimento, os Atendimentos psicossociais (que têm como público-alvo jovens que estão diretamente envolvidos com a criminalidade e/ou que já vivenciaram alguma interferência da dinâmica criminal local), Projetos que podem ser Institucionais (são elaborados pela diretoria e realizados anualmente pela equipe do Programa Fica Vivo! e visam ao acesso dos jovens à cidade, como, por exemplo, Olimpíadas Fica Vivo!, Exposição Grafite, Seminário de Oficineiros) e Projetos Locais (que se caracterizam como um conjunto de ações que tem como objetivo gerar espaços de mudanças e promover uma maior integração dos jovens com o Programa). Esses projetos surgem a partir de análises do contexto criminal local.

Os projetos locais se dividem em projetos temáticos, que estão relacionados com o levantamento de temas a serem trabalhados com os jovens da e na comunidade, e projetos para as oficinas, em que oficineiro é referência para a realização das atividades na comunidade.

A metodologia do Programa Fica Vivo! traz em seus pilares básicos a problematização de questões de segurança pública associadas a fatores de riscos, como homicídios e violências que envolvem os jovens. Busca, assim, desenvolver ações que fundamentem a proteção social desses mesmos jovens, articuladas com a prevenção à criminalidade.

O Programa Fica Vivo! traz o jovem e suas escolhas como principais autores de sua própria trajetória. É por meio da Proteção Social que o Fica Vivo! busca gerar espaços de acesso aos serviços públicos pelos jovens, reconhecimento e valorização de seus direitos e a circulação dos mesmos nas suas regiões próprias, nas ruas e na cidade de forma geral.

É importante compreendermos os Programas Fica Vivo! e Mediação de Conflitos no contexto das Políticas Públicas de Prevenção à Criminalidade, para trabalharmos na perspectiva da integração. É dela que falaremos agora.

### **3 INTERSEÇÕES E CONTRIBUIÇÕES: PROGRAMA FICA VIVO! E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.**

“Andorinha voa feliz.  
Tem mais força que minha mão  
Mas sozinha não faz verão”

(*Voa Bicho*. Telo e Márcio Borges).

Conforme o significado dicionarizado da palavra integração, temos “ato ou efeito de integrar. Palavra diferente de desintegração. Incorporação de um sujeito ou grupo externo numa comunidade, ou num meio”.

Acreditamos que a integração entre Programas é essencial para fortalecermos nossa identidade de Núcleo de Prevenção. Lançando mão do trecho acima: “A andorinha sozinha não faz verão”, assim como o Programa Mediação e Fica Vivo!, sozinhos (sem se preocuparem com a integração), não contribuem em sua efetividade para a Política de Prevenção à Criminalidade. Entendemos que os Programas possuem público-alvo e alguns objetivos distintos, todavia queremos analisar, aqui, os pontos que favorecem a aproximação e o trabalho conjunto no espaço do Núcleo, na Rede Social, na compreensão da dinâmica criminal, enfim, na comunidade.

Notamos que alguns pontos que marcam a integração dos Programas Fica Vivo! e Mediação de Conflitos no Núcleo de Prevenção a Criminalidade são: reuniões mensais entre os programas, participação em reuniões que envolvem Redes Sociais, reuniões com o Grupo Especializado em Áreas de Risco (GEPAR), atendimentos integrados que envolvem questões relacionadas a jovens, discussão de casos, reunião de Núcleo, reflexões sobre a dinâmica criminal local, dentre outros.

Essas atividades proporcionam momentos de compartilhamento entre as equipes, e de reflexão sobre o trabalho com a Prevenção, mas não são sinônimas de integração. A integração que queremos problematizar aqui diz respeito a ações que fortaleçam ou evidenciem a identidade do Núcleo de Prevenção.

Observamos que, na maioria das vezes, os Programas Mediação de Conflitos e Fica Vivo! se apresentam como se fossem independentes. Notamos também um movimento

das equipes para promover e fortalecer os espaços de encontro. Acreditamos que um dos posicionamentos para pensarmos uma integração que transcenda as reuniões é articular momentos de intervenções conjuntas e apresentações do Programa enquanto Núcleo de Prevenção à Criminalidade.

Traremos aqui três experiências de atividades realizadas no NPC Jardim Felicidade, que teve como objetivo trabalhar a integração dos Programas.

Em uma reunião de equipe (Programa Fica Vivo! e Mediação de Conflitos), os dois Programas acordaram em trabalhar e aproximar os jovens atendidos pelo Fica Vivo! com a equipe do Mediação de Conflitos, e com o Núcleo de Prevenção à Criminalidade. Para isso, algumas oficinas realizadas no Fica Vivo! aconteceram no espaço do NPC. Ao chegarem ao Núcleo, foram apresentados aos jovens, as equipes dos programas e o espaço do Núcleo. Tanto o Programa Fica Vivo! quanto o Mediação de Conflitos fizeram uma breve apresentação das metodologias dos Programas aos presentes.

Uma segunda experiência foi a apresentação do Programa Mediação de Conflitos nos locais onde são realizadas as Oficinas do Programa Fica Vivo! Essa parceria teve como objetivo compreender mais a dinâmica do trabalho da equipe do Fica Vivo! e a divulgação do Programa Mediação de Conflitos. Além de buscar fortalecer ações conjuntas entre Programas enquanto Núcleo.

A terceira experiência está relacionada à participação do Programa Mediação de Conflitos nas Olimpíadas do Programa Fica Vivo! As equipes tentaram se organizar no sentido de participar da atividade e fomentar a necessidade e importância da parceria e integração entre Programas.

Acreditamos que essas novas possibilidades de conversas entre Programas e equipes são importantes para a construção conjunta de estratégias e formas de atuação para o trabalho com a prevenção à Criminalidade. Entendemos que a integração é um aspecto essencial para fortalecermos nossa identidade de Núcleo.

Vale a pena destacar também que tanto o Programa Mediação de Conflitos quanto o Programa Fica Vivo! são campos interdisciplinares. Precisamos, assim, nos debruçar sobre a integração dos saberes e das contribuições (pensando, aqui, nos pontos de encontro e desencontro) que estes têm para pensarmos a Política de Prevenção. Observamos que falar de integração envolve uma análise de nossas práticas tanto no universo macro quanto micro. Ou seja, é necessário pensar/fazer integração entre Programas, entre os profissionais e seus saberes, entre Núcleo de Prevenção e Comunidade, entre nós. Podemos pensar, assim, integração como movimento, mudança; na aproximação, enfim, como construção!

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Refletir sobre os espaços de encontro entre Programas e problematizar a integração é um aspecto necessário para a realização do nosso trabalho. Notamos que, quando compartilhamos saberes e promovemos momentos de troca entre equipe, entre profissionais e comunidade, contribuímos para a multiplicação da Política de Prevenção à Criminalidade.

Procuramos, por meio deste texto, convidar os(as) leitores(as) a pensarem sobre a integração dos Programas nos seus respectivos Núcleos de Prevenção à Criminalidade. Observamos que, antes de refletirmos sobre a aproximação entre Mediação de Conflitos e Fica Vivo!, precisamos pensar sobre a integração na equipe, dos Programas com a Comunidade.

Ao contextualizarmos o surgimento das Políticas Públicas na Pedagogia Social e na Psicologia Social, buscamos compreender os pontos de encontro entre esses saberes e suas contribuições para os Programas, nos quais estamos inseridas.

Observamos que a integração é uma possibilidade e, ao mesmo tempo, um desafio e uma necessidade. Que façamos dos momentos de encontro oportunidades para otimizar a integração; e, dos desafios, novos caminhos!

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BORGES, Macio e Telo. **Música Voa Bicho**. Disponível in: <http://letras.terra.com.br/milton-nascimento/81567/> Acesso em 29 de maio de 2010.

BUENO, Francisco S. **Dicionário Escolar da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Ministério da Educação e Cultura/ Fundação Nacional do Material Escolar, 1982.

CRUZ, Giselle Fernandes Corrêa da e IMAI, Caroline Animi Pinheiro. Mediação de Conflitos na Política de Prevenção a Criminalidade. In: OLIVEIRA, Kris Brettas e OLIVEIRA, Gleiber Gomes de. **Olhares sobre a prevenção à Criminalidade**. Belo Horizonte, Instituto Elo, 2009.

FAGUNDES, Sandra. **Psicologia e Políticas Públicas: Experiências em Saúde Pública**. Conselho Regional de Psicologia, Rio Grande do Sul.

MORAES. Cândida Andrade de Moraes **Pedagogia Social, Comunidade e Formação de Educadores: Na busca do saber sócio-educativo**. Disponível in: <http://www.smecc.salvador.ba.gov.br/site/documentos/espaco-virtual/espaco-educar/educacao-infantil/artigos/pedagogia-social.pdf>. Acesso em 18 de maio de 2010.

NUNES, Antônio Carlos da Costa. LEANDRO, Ariane Gontjo Lopes. IMAI, Caroline Akemi Pinheiro. ALMEIDA, Cintia Rodrigues. RESENDE, Flávia Vieira de. CRUZ, Giselle Fernandes Corrêa da. CAMBRAIA, Karina Angélica Brandão. CLEMENTINO, Paolla Aguiar e RODRIGUES, Sandra Mara de Araújo. Concepção teórica e prática do Programa Mediação de Conflitos no contexto das políticas públicas de prevenção à criminalidade no Estado de Minas Gerais. In: **Programa Mediação de Conflitos**. Ius Editora, Belo Horizonte, 2009.

Programa Mediação de Conflitos. Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS). Disponível in: <http://www.seds.mg.gov.br/> Acesso em 24 de maio de 2010.

Programa Fica Vivo. Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS). Disponível in: <http://www.seds.mg.gov.br/> Acesso em 24 de maio de 2010.

RAMOS, Conrado and CARVALHO, João Eduardo Coin de. **Espaço e subjetividade: formação e intervenção em psicologia comunitária.** *Psicol. Soc.* [online]. 2008, vol.20, n.2, pp. 174-180. ISSN 0102-7182. doi: 10.1590/S0102-71822008000200004

ROSA, João Guimarães. **Grande Sertão: Veredas.** Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1986.

*Saadallah*, Márcia Mansur. A Psicologia Frente as Políticas Públicas. In MAYORGA, C. e PRADO, M.A.M. (Orgs). **Psicologia Social: Articulando Saberes e Fazeres.** Belo Horizonte: Autêntica, 2007.

## DESENVOLVENDO NORMATIVAMENTE A LIBERDADE, ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DOS DIREITOS HUMANOS

**Frederico Costa Greco.** Advogado, Mediador e técnico social do Projeto Mediar/Polícia Civil – MG, NPC's Delegacias Regionais Leste e Venda Nova. Especializando em Mediação de Conflitos e Arbitragem pela Faculdade Batista de Minas Gerais.

**Resumo:** O presente artigo cuida de fazer um breve resgate conceitual da importância do desenvolvimento social da liberdade humana, como fundamento tanto para a mediação de conflitos como para os direitos humanos. Destaco a liberdade como poder de escolha humano, reaproximo conceitualmente emancipação, autonomia, empoderamento e liberdade, e ofereço uma breve reordenação hierárquica dos fundamentos normativos dos direitos humanos, através de uma redefinição dos significados jurídicos da dignidade, da liberdade e da igualdade humanas. Por fim, faço uma breve distinção conceitual das diferentes, mas complementares, normatividades existentes, observando que tanto a mediação de conflitos como os direitos humanos visam tratar, cada qual com sua ênfase ou prioridade própria.

**Palavras-chave:** Liberdade. Poder de escolha. Mediação de conflitos. Direitos humanos.

### 1 INTRODUÇÃO

Tanto a mediação de conflitos como os direitos humanos buscam a liberdade humana. A liberdade é princípio e finalidade das ciências humanas e sociais, é norma padrão fundamental para orientar cientificamente o agir humano social, diretriz esta capaz de estimular progressivo melhoramento prático da sociedade humana através da história. Nesse sentido, a ciência do agir humano social se dá na medida e no tempo em que ocorre o desenvolvimento da liberdade humana. Mas, para que esse desenvolvimento da liberdade humana ocorra, efetivamente, ele deve significar desenvolvimento do poder de escolha humano. Desenvolver a liberdade é desenvolver socialmente o poder humano para escolher.

Nesse sentido, “não é possível existir democracia ou direito de escolha quando parte da população vive à margem de qualquer decisão” (SALES; LIMA; ALENCAR, 2010, p.10). “O que caracteriza o comportamento comprometido é a capacidade de opção” (FREIRE, 2008, p. 71, grifei). No mesmo sentido, “é com a liberdade de escolha que se inicia o verdadeiro caminho da liberdade...” (VAZ, 1999, p.107). Desse modo, entendemos liberdade como

a convicção de que “posso viver minha própria vida, aqui e agora, segundo a minha própria escolha”. É a espécie de coragem que capacita uma pessoa a entrar na incer-

teza do desconhecido, tal como ela própria decidiu. É a descoberta do significado do que está no íntimo de cada um, significado que decorre da atenção sensível e aberta às complexidades do que se está experimentando. É o ônus de se tornar responsável pela espécie de ente que se escolhe ser. É o reconhecimento da pessoa de que ela é um processo de vir-a-ser, não um produto estático, acabado. A liberdade, corretamente entendida, é a efetivação, pela pessoa, da seqüência ordenada da sua vida. O homem livre movimenta-se voluntariamente, desembaraçadamente, responsabilmente, para representar papel significativo no mundo cujos acontecimentos determinados se verificam por meio dele e por meio da sua espontânea escolha e vontade. Considero-a como a liberdade que existe na pessoa subjetiva, uma liberdade de que ela corajosamente se utiliza para dar vida a suas potencialidades. (ROGERS, 1978, págs. 253 e 254)

Assim, uma vez determinados princípio geral e seu respectivo significado, devo correlacioná-los com a disciplina da mediação de conflitos e dos direitos humanos fundamentais, tentando demonstrar que essa correlação também se baseia no desenvolvimento do poder de decisão humano-social, o que está na base do sistema normativo democrático ocidental atual. E isso, pois, “Dizemos que se anunciam tendências à democracia, e não que esta se apresente como algo inevitável, pois a democracia, como a liberdade, é um dos temas históricos em debate e sua efetivação vai depender das opções concretas que os homens realizem” (FREIRE, 2008, p. 24). Dessa maneira, passaremos a tentar demonstrar como a liberdade humana social pode ser compreendida como fundamento tanto da mediação de conflitos como dos direitos humanos.

## 2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E LIBERDADE

Compreendemos que a mediação de conflitos visa, principalmente, empoderar pessoas que estão vivenciando conflitos. Empoderar pessoas em conflitos significa conferir poder de escolha a essas pessoas, ou seja, aumentar progressiva e continuamente o poder dos cidadãos para escolherem alternativas capazes de contribuir para superação de impasses e conflitos. E, através desse esforço, tornarem-se cidadãos mais capazes de assumir responsabilidades, deveres e obrigações que decorram desses poderes exercitados de modo socialmente consciente:

A mediação de conflitos é mecanismo de solução de controvérsias no qual as pessoas envolvidas dialogam e decidem como deverão proceder diante daquela situação. Esse momento conta com o apoio de um terceiro – mediador –, aceito ou escolhido pelas partes, que, com capacitação especializada, facilita o diálogo. O poder de decisão é das pessoas que vivenciam o conflito. (SALES; LIMA; ALENCAR, 2010, p.03)

“A mediação não é, como a justiça, um espaço que impõe uma norma ou uma teoria, manifestando-se o mediador, ao inverso do juiz, como aquele que devolve a cada um seu poder” (SIX, 2001, p. 214). “O mediador não é protetor ou tutor. Ele incentiva cada parte para que protagonize suas ações, liberte-se do passado, encare o presente e olhe o futuro; enfim, assumam responsabilidade por seus atos. O caminho não é a tutela, mas a libertação” (FIORELLI; FIORELLI; MALHADAS JUNIOR, 2008 p. 158). Também,

“A mediação é um processo único dentre aqueles que envolvem um interventor pela sua capacidade de aumentar a autonomia das partes” (KOVACH; LOVE, 2004, p. 104).

Assim, capacitação para aumento de autonomia é fomento do próprio poder humano para estipular por quais normas devemos viver e conviver (“*auto-nomos*”), e isso, sim, a partir de um exercício prático deliberativo, ou seja, a partir do desenvolvimento do poder de escolha (liberdade). Desse modo, pelo desenvolvimento do poder de escolha das partes, o mediador e a mediação contribuem para que os cidadãos tenham suas respectivas liberdades restauradas e desenvolvidas. Nesse exato sentido:

a principal meta da mediação pode ser dar a seus participantes uma oportunidade de aprender ou de mudar. Isso pode tomar forma de uma evolução moral ou uma “transformação”, o que inclui, conforme defendido por Bush e Folger, o aprimoramento da autonomia ou “empoderamento” (capacidade de decidir sobre os problemas da própria vida) e da “identificação” (capacidade de reconhecer e simpatizar com a condição alheia). (RISKIN In: GOMMA DE AZEVEDO (Org.), 2002, p. 26)

“Dar novamente ao cidadão maior autonomia no regulamento de seus litígios é importante. É nesse sentido que é preciso compreender o sucesso atual de todas as formas alternativas ao processo e ao direito (negociação, reparação, mediação, etc.)” (SIX, 2001, p. 256). Desse modo, confirma-se o desenvolvimento da liberdade humana como preceito fundamental à disciplina da mediação de conflitos. Afinal, “O mediador deve ao mesmo tempo exercitar constantemente sua própria liberdade. O mediador deve tornar-se cada vez mais um ser de liberdade, não no sentido de ser sem fé ou lei ou laços, mas no de poder criar e transformar as ligações, de metamorfoseá-las” (SIX, 2001, p. 249).

Assim sendo, o desenvolvimento do poder de escolha humano é excelente caminho para tratamento de conflitos, e é justamente esse o alvo maior da mediação; “um paradigma que tenha a auto-determinação das partes como seu valor maior”(KOVACH; LOVE, 2004, p. 105). Nesse sentido, “Numa situação complexa, a invenção criativa é uma necessidade absoluta. Em qualquer negociação, ela pode abrir portas e produzir uma gama de acordos potenciais satisfatórios para ambos os lados. Portanto, gere muitas opções antes de escolher entre elas” (FISHER; URY; PATTON, 2005, p. 98).

Gerar opções ou aprimorar a capacidade de decisão humana através do desenvolvimento do poder de escolha, antes de escolher efetivamente o caminho a ser seguido, é atributo inerente à mediação. A invenção criativa de opções para superação de conflitos decorre da autodeterminação dos envolvidos.

Para serem consideradas como soluções aceitáveis para o conflito, as opções de acordo devem satisfazer os interesses essenciais, processuais e psicológicos das partes. O grau em que os interesses são satisfeitos determina quão forte é o acordo. Os negociadores e mediadores formulam as opções de acordo variando alguns fatores. O objetivo é criar um pacote que satisfaça as necessidades de todas as partes em um nível aceitável. (MOORE, 1998, p. 229)

E mais:

Assim é que, ao se falar em mediação, busca-se maior pacificação dos conflitos dentro de uma nova realidade baseada na solução privada dos mesmos, abrindo-se a possibi-

lidade do indivíduo exercer sua cidadania plena, por intermédio de sua capacitação, na resolução de suas próprias controvérsias. (BRAGA NETO In: GRINOVER; WATANABE; LAGRASTA NETO, (Coord), 2007, p. 65)

Afinal, “emancipar é libertar-se” (HOUAISS, 2001, p. 1114); e ter autonomia é ter capacidade de autogovernar-se por suas próprias normas de condutas, o que passa necessariamente pelo desenvolvimento do poder para escolher tais normas (*auto-nomos*), e isso pressupõe empoderamento (capacitação para decisões). A doutrina dos direitos humanos, por sua vez, também visa preparar cidadãos para o desenvolvimento social da liberdade humana. É o que tentaremos demonstrar a seguir.

### 3 DIREITOS HUMANOS E LIBERDADE

Compreendemos que os direitos humanos também têm como princípio normativo fundamental a liberdade. Nesse sentido, “O Estado de Direito tem seu fundamento na liberdade” (VIEITO, 2000, p. 66).

O Prof. Baracho, citando *Linares Quintana*, explicita as seguintes regras de interpretação constitucional, *in verbis*: a finalidade suprema e última da norma constitucional é a proteção e a garantia da liberdade e dignidade do homem. A interpretação da lei fundamental deve orientar-se, sempre, para esta meta suprema. Em caso de aparente conflito entre a liberdade e o interesse do governo, aquela deve prevalecer sempre sobre este último, pois a ação estatal manifestada através de normas constitucionais não pode ser incompatível com a liberdade. (VIEITO, 2000, p. 86.)

A Constituição da República Federativa do Brasil dispõe, diversas vezes, sobre a importância do princípio normativo da liberdade, tanto para os direitos humanos fundamentais, como para a própria democracia. O preâmbulo constitucional contém o seguinte

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte, para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento da igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. (BRASIL, 2007, p. 07)

O seu artigo 3º também dispõe: “Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, construir uma sociedade livre, justa e solidária” (BRASIL, 2007, pág. 07). O *caput* do artigo 5º dispõe: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade...” (BRASIL, 2007, pág. 07). Entretanto, apesar da importância destacada do princípio normativo da liberdade, parte da doutrina estabelece, ao lado dele, a igualdade e a dignidade também como princípios fundamentais aos direitos humanos. Nesse sentido:

Pérez Luño apresenta-nos uma definição completa sobre os direitos fundamentais do homem, considerando-os um conjunto de faculdades e instituições que, em cada momento histórico, concretizam as exigências da dignidade, da liberdade e da igualdade humana, as quais devem ser reconhecidas positivamente pelos ordenamentos jurídicos em nível nacional e internacional. (MORAES, 2007, p. 20 e 21)

“A expressão mais adequada é reservada para designar, no nível do direito positivo, aquelas prerrogativas e instituições que ele concretiza em garantia de uma convivência digna, livre e igual de todas as pessoas” (MORAES, 2007, p. 21). Assim, vejamos como os direitos humanos fundamentais se amparam tanto na dignidade como na liberdade e igualdade humanas.

Postulamos que esses três fundamentos normativos só podem ser adequadamente compreendidos se considerarmos a liberdade como poder de escolha e como fundamento material tanto para a dignidade da pessoa humana, como para a igualdade interpessoal e social-democrática. Além disso, também consideramos o desenvolvimento desse poder para escolher como diretriz normativa que preenche o sentido das demais normas jurídicas de todo o ordenamento democrático. E isso porque a dignidade humana é apenas um conceito jurídico formal ou mesmo um conceito moral abstrato que remete à honra e que precisa de preenchimento material do seu conteúdo normativo, o que se dá pelo significado da liberdade como desenvolvimento do poder de escolha.

Por outro lado, igualdade sem liberdade estimula relações de assistencialismo e de dependência permanente, o que leva a um verdadeiro estado de ausência de criatividade para inventar soluções de superação de impasses e inefetividade jurídica. Dignidade humana só pode ser devidamente compreendida como dignidade para escolher como viver responsável e conscientemente com outros em sociedade. Dignidade humana é ser mais e mais livre, o que passa pelo aumento da compreensão de como se libertar pelo desenvolvimento da capacidade humana de decisão. Em outras palavras, ser digno é saber como conviver num contínuo desenvolvimento de poder para escolher o que deve ser feito e o que deve ser evitado, de modo consciente e responsável com os outros. E as normas jurídicas constitucionais e infraconstitucionais vêm, justamente, regular e garantir instrumentalmente como esse convívio social deve acontecer. Nesse sentido:

a classificação adotada pelo legislador constituinte estabeleceu cinco espécies ao gênero direitos e garantias fundamentais: direitos e garantias individuais e coletivos; direitos sociais; direitos de nacionalidade; direitos políticos; e direitos relacionados à existência, organização e participação em partidos políticos. Modernamente, a doutrina apresenta-nos a classificação de direitos fundamentais de primeira, segunda e terceira gerações, baseando-se na ordem histórica cronológica em que passaram a ser constitucionalmente reconhecidos. Como destaca Celso de Mello, enquanto os direitos de primeira geração (direitos civis e políticos) – que compreendem as liberdades clássicas, negativas ou formais – realçam o princípio da liberdade, e os direitos de segunda geração (direitos econômicos, sociais e culturais) – que se identificam com as liberdades positivas, reais ou concretas – acentuam o princípio da igualdade, os direitos de terceira geração, que materializam poderes de titularidade coletiva atribuídos genericamente a todas as formações sociais, consagram o princípio da solidariedade... (MORAES, 2007, p. 26)

E conclui o raciocínio:

Assim, os direitos fundamentais de primeira geração são os direitos e garantias individuais e políticos clássicos (liberdades públicas), surgidos institucionalmente a partir da *Magna Charta*. Referindo-se aos hoje chamados direitos fundamentais de segunda geração, que são os direitos sociais, econômicos e culturais... Por fim, modernamente, protege-se, constitucionalmente, como direitos de terceira geração os chamados direitos de solidariedade ou fraternidade, que englobam o direito a um meio ambiente equilibrado, uma saudável qualidade de vida, ao progresso, à paz, à autodeterminação dos povos e a outros direitos difusos, que são, no dizer de José Marcelo Vigliar, os interesses de grupos menos determinados de pessoas...(MORAES, 2007, pág. 26 e 27)

Vejamus que, pelos raciocínios supracitados, não há qualquer menção direta e exclusiva à dignidade da pessoa humana, e isso porque ela será preenchida de significado pelas gerações de direitos conquistadas historicamente, que traduzem o próprio desenvolvimento normativo-social do poder humano para escolher como viver solidária e responsabilmente em sociedade. Em poucas palavras, *a dignidade humana é a conquista juridico-normativa da liberdade humana, alcançada em países de tradições democráticas*. Nesse sentido, ser digno é ser livre e cada vez mais livre, através da conquista da validade, da vigência e da efetividade das normas jurídicas consignadas nas gerações de direitos consagradas constitucionalmente. Isso quer dizer que a dignidade humana será protegida na medida em que o poder de escolha humano for expandido e assegurado pelas normas jurídicas fundamentais aos ordenamentos jurídicos nacionais democráticos.

Entretanto, assim como a dignidade necessita da liberdade para definição de seu sentido material, a igualdade também tem essa mesma necessidade “lógico-científica”. Isso porque só haverá igualdade perante a lei, igualdade de tratamentos para todos e oferecimento de igualdade de condições materiais aos cidadãos, se e somente se houver desenvolvimento contínuo da liberdade para escolher como viver responsável e conscientemente em sociedade.

A observância e a aplicação da lei para todos, sem distinção (igualdade perante a lei), a produção de tratamentos iguais para os que estão em situações iguais e de tratamentos desiguais para os que estão em situações desiguais, e o contínuo oferecimento de igualdade de condições materiais para a realização das diversas potencialidades humanas, independentemente de classes socioeconômicas, só podem ser devidamente orientados e efetivados se houver desenvolvimento normativo do poder humano para escolher (capacitação do poder de decisão humano).

Isso quer dizer que a igualdade humana, como direito fundamental constitucional, pode ser entendida em três sentidos diferentes e complementares, mas todos eles referíveis à liberdade. O primeiro desses sentidos é aquele consignado no *caput* do artigo 5º da Constituição da República, “todos são iguais perante a lei”.

Tal norma significa que a disposição legal vale para todos os homens, independentemente de quem sejam eles. Ou seja, a lei deve vincular e subordinar a todos. E é justamente poder escolher se subordinar a critérios jurídicos normativos, científicos e racionais, universalmente democráticos, que legitima tal subordinação. Sem poder para escolher respeitar essas leis válidas e vigentes, ou os direitos humanos garantidos constitucional-

mente, não há igualdade perante a lei, mas apenas favorecimentos pessoais, de acordo com o falso poder pessoal que alguns podem deter para afastar a aplicabilidade da lei para si.

O segundo sentido para a igualdade é aquele que estipula tratamento igual ou desigual para cada pessoa, de acordo com a igualdade ou a desigualdade concreta do histórico de vida, verificados em cada caso concreto a ser analisado. Em outras palavras, tratar com igualdade significa tratar desigualmente os desiguais na medida de suas desigualdades. Nesse sentido:

A Constituição Federal de 1988 adotou o princípio da igualdade de direitos, prevendo a igualdade de aptidão, uma igualdade de possibilidades virtuais, ou seja, todos os cidadãos têm o direito de tratamento idêntico pela lei, em consonância com os critérios albergados pelo ordenamento jurídico. Dessa forma, o que se veda são as diferenciações arbitrárias, as discriminações absurdas, pois, o tratamento desigual dos casos desiguais, na medida em que se desiguam, é exigência tradicional do próprio conceito de Justiça... (MORAES, 2007, p. 31)

“Se as pessoas não são iguais, não receberão coisas iguais” (ARISTÓTELES, 2005, p. 108 e 109). Isso significa que tratar-se ou tratar os outros igual ou desigualmente pressupõe poder e capacidade para escolher oferecer tratamento igual ou desigual e poder para escolher receber e aceitar esses tratamentos, de acordo com as condições jurídico-normativas e fáticas de cada caso específico, o que será analisado tanto pelas autoridades competentes quanto pelos próprios cidadãos.

E, por fim, o terceiro sentido para igualdade humana é aquele que estipula que o Estado deve proporcionar aos seus cidadãos igualdade de condições materiais para a efetivação concreta dos diversos grupos ou gerações de direitos assegurados constitucionalmente. Este sentido determina que a igualdade de condições materiais deve gerar a própria expansão do poder humano de escolha, na medida em que as potencialidades humanas só poderão ser devidamente desenvolvidas pela garantia efetiva dos direitos sociais. Assim, “... as chamadas liberdades materiais têm por objetivo a igualdade de condições sociais, meta a ser alcançada, não só por meio de leis, mas também pela aplicação de políticas ou programas de ação estatal” (MORAES, 2007, p. 31).

Dessa maneira, tanto a igualdade como a dignidade humanas devem se “sub-ordinar” ao desenvolvimento do poder de escolha humano social. E somente assim podemos afirmar que tanto os direitos humanos fundamentais como o próprio Direito se colocam como meios para realização e conquista progressiva da liberdade.

Compreendemos que não adianta oferecer igualdade de condições materiais para os cidadãos se não houver um prévio ou concomitante trabalho para favorecimento do desenvolvimento de escolhas livres e voluntárias, frutos do desenvolvimento da capacidade de decisão dos cidadãos (empoderamento, emancipação e autonomia). Oferecer ou receber políticas públicas ou direitos sociais, sem que haja transformação prévia ou concomitante da capacidade de decisão pessoal e social, pode conduzir a uma relação de assistencialismo e de dependência, e a uma total ausência de criatividade na realização das potencialidades humanas positivas, mola propulsora da própria democracia. Nesse sentido:

en la interpretación constitucional debe siempre prevalecer el contenido teleológico o finalista de la Constitución, que si es instrumento de gobierno, también y principalmente lo es de amparo de la libertad. La finalidad suprema y última de la norma constitucional es la protección y garantía de la libertad y la dignidad del hombre. (VIEITO, 2000, p. 66)

Assim sendo, fica exposta a tentativa de demonstração da importância da liberdade de escolha como fundamento normativo tanto para a mediação de conflitos como para os direitos humanos. Entretanto, a maneira como essa liberdade de escolha será desenvolvida variará de acordo com o modo como a mediação de conflitos e os direitos humanos a tratam cientificamente. E isso porque a mediação de conflitos trata da liberdade humana de um modo peculiar e os direitos humanos a tratam de outro modo. Vejamos como isso ocorre.

#### **4 NORMAS PRÁTICAS E NORMAS TÉCNICAS: A COMPLEMENTAÇÃO DOS TRATAMENTOS CIENTÍFICOS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DOS DIREITOS HUMANOS.**

A mediação de conflitos, como disciplina científica, cuida do desenvolvimento da capacidade humana de escolha pelo tratamento da normatividade prática inerente ao próprio agir humano, normatividade esta verificável através do modo como os diversos atos, hábitos e costumes sociais são praticados repetidamente ao longo de um determinado lapso de tempo.

Os direitos humanos, também como disciplina científica, igualmente cuidam desse mesmo desenvolvimento da capacidade humana de escolha, porém pelo tratamento de uma normatividade instrumental ou técnica, que visa regular o agir humano social exteriormente, isto é, os direitos humanos são garantidos pela redação e aplicação de normas jurídicas escritas (Constituição, códigos, leis, atos normativos), as quais garantem os diversos grupos de direitos individuais, sociais, econômicos e difusos, através dos poderes constituídos pelo Estado moderno.

Com essa distinção, queremos pontuar que a mediação de conflitos visa à transformação das relações humanas através de um cuidado científico com as normas de condutas praticadas no dia a dia do cotidiano das pessoas. Pela mediação, o cuidado se volta para tratamento das normas que balizam o agir e que lhes são internas, normas que estabelecem como os atos, hábitos e os costumes sociais devem ser e são praticados, e que são estabelecidas por um exercício mental implícito ao próprio agir. Nesse sentido:

Freqüentemente nossas experiências passadas se transformam em “regras” com as quais vivemos nossas vidas. Todos nós seguimos tais regras, conscientes ou não. Elas nos dizem como o mundo funciona, como as pessoas devem agir ou como as coisas deveriam ser. Elas também têm uma influência significativa sobre a história que contamos a respeito do que está acontecendo entre nós em uma conversa difícil. Temos problemas quando nossas regras se chocam. (STONE; PATTON; HEEN, 1999, p. 56).

Não há nada de errado em ter tais regras. Na verdade, necessitamos delas para organizar nossas vidas. Porém, quando você enfrenta problemas, ajudará bastante se tornar

explícitas as suas regras e se encorajar a outra pessoa a fazer o mesmo. Isto reduzirá bastante a chance de você entrar em um duelo acidental de regras conflitantes. (STONE; PATTON; HEEN, 1999, p. 57).

E ainda mais:

Enquanto produtora de símbolos ou enquanto portadora da significação do seu objeto, a ação manifesta desta sorte uma propriedade constitutiva da sua natureza: ela é medida (*métron*) das coisas e, enquanto tal, eleva-se sobre o determinismo das coisas e penetra o espaço da liberdade. E é justamente na explicitação desse *métron* próprio da *práxis* que o *ethos* se constitui e se mostra co-extensivo a todo o âmbito da cultura. No entanto, esse nó originário onde se entrelaçam cultura e *ethos* é também o lugar onde a experiência da ação exigirá a explicitação do seu caráter normativo na forma de um *ethos* no sentido estrito que acabará mostrando-se como *métron* ou instância normativa transcendente à própria ação. (VAZ, 2000a, p. 37 e 38, grifei)

Assim sendo, esse cuidado científico da normatividade interna ao agir (normatividade prática), cuidado este oferecido pela disciplina da mediação de conflitos, passa pelo trabalho de aprimoramento dessas condutas humanas e suas respectivas regras “internas”, através do “melhoramento” dessas regras pelo exercício da capacidade de decisão. A mediação cuida justamente dessa feição normativa interna ao agir humano social. “Por sua própria natureza, o conhecimento prático é, portanto, o conhecimento de um *dever-ser* imanente à *práxis*” (VAZ, 2000b, p. 32).

Nesse sentido, a mediação de conflitos visa ao aprimoramento e ao melhoramento das relações sociais através de um trabalho pelo qual os próprios envolvidos encontrarão meios normativos práticos para solucionarem seus impasses, pelo aprimoramento das normas implícitas ou internas às suas respectivas condutas, sem que, para isso, haja a necessidade de uma imposição corretiva de uma norma ou de uma decisão técnica instrumental exterior à relação conflituosa.

Ao contrário disso, os direitos humanos visam à transformação das relações humanas através de um cuidado científico que se dá pela legislação, execução e aplicação de normas jurídicas instrumentalizadas conforme descrição legal contida no ordenamento jurídico vigente. Nesse sentido, os direitos humanos também visam ao aprimoramento e ao melhoramento das relações sociais, mas, através de um trabalho pelo qual especialistas jurídicos devem encontrar meios normativos instrumentais para reger a sociedade, o que passa pela imposição corretiva de normas técnicas exteriores às condutas praticadas pelos cidadãos em suas vidas cotidianas. Por isso, “A jurisdição é a realização do direito em uma situação concreta, por meio de terceiro imparcial, de modo criativo e autoritativo (caráter inevitável da jurisdição), com aptidão para tornar-se indiscutível” (DIDIER JR., 2007, p. 65).

E essa distinção de modos de tratamentos de conflitos, de acordo com a qualidade normativa priorizada pelas respectivas disciplinas, está em estrita consonância com a própria gênese da sociedade humana, da justiça e da política. Nesse aspecto:

O aparecimento e desenvolvimento da idéia de sociedade política caminham em estreita inter-relação com a formação da ciência do *ethos*. A matriz conceptual é representada

aqui pela idéia de lei (*nómos*), que deve permitir o estabelecimento de uma proporção ou correspondência (*analogía*) entre lei ou medida (*métron*) interior que rege a *praxis* do indivíduo, e a lei da cidade que é propriamente *nómos*, e deve assegurar a participação equitativa (*eunomia*) dos indivíduos no bem que é comum a todos e que é, primeiramente, o próprio viver-em-comum. (VAZ, 2000a, p. 135, grifei)

Por essa distinção básica, podemos confirmar que a mediação de conflitos trabalha com o desenvolvimento da liberdade de escolha pela **proposição** de meios normativos práticos para a superação dos conflitos, através de uma análise científica para aprimoramento das normas praticadas pelos próprios envolvidos na disputa, a partir do aumento da autonomia; já os direitos humanos, que também trabalham com o desenvolvimento da liberdade de escolha, mas pela **imposição** de normas instrumentais exteriores às condutas praticadas pelas pessoas, visam assim à correção das condutas identificadas como ilícitas. A primeira trabalha prioritariamente com a normatividade interior à própria conduta humana, conquanto o segundo, com a normatividade técnica instrumental exterior à conduta humana, consignada nos diversos textos legais vigentes.

Por isso, afirmamos que a mediação de conflitos cuida da normatividade que é inerente ao próprio agir, e que orienta esse agir da vida cotidiana dos relacionamentos comuns, já os direitos humanos cuidam de garantir a aplicação correta da normatividade técnica contida num ordenamento jurídico estatal determinado, que é exterior ao agir humano social cotidiano, e que “orienta” esse mesmo agir humano, mas de modo corretivo ou por imposição coativa. Todavia,

O uso punitivo da força tende a gerar hostilidades e reforçar a resistência ao próprio comportamento que buscamos obter. A punição diminui a boa vontade e a auto-estima, e desvia nossa atenção do valor intrínseco de uma ação para suas conseqüências externas. Culpar e punir não contribuem para as motivações que gostaríamos de inspirar nos outros. (ROSENBERG, 2006, p. 234, grifei)

Porém, mesmo a partir dessa diferença de tratamentos normativos, compreendemos que ambas as disciplinas cuidam do agir humano social e do aprimoramento e desenvolvimento social da liberdade, de modo que uma precisa da outra, ou seja, ambas devem ser utilizadas complementarmente. Entretanto, também compreendemos que a ênfase no tratamento científico dos conflitos deve ser dada ao aprimoramento das relações sociais a partir do melhoramento da normatividade interna ao próprio agir. Isso significa que à mediação de conflitos cabe um lugar de destaque ou de prioridade no tratamento dos conflitos sociais, prioridade esta a ser conferida em relação aos métodos jurisdicionais de imposição normativa.

Primeiro deve vir a prevenção e a capacitação interpessoal, mediante uma tentativa de superação de conflitos pela autonomização dos próprios envolvidos e, apenas em caso de falha dessa primeira tentativa, a correção normativa exterior deve acontecer, e acontecer por imposições legais providas de autoridades estatais legitimadas com poder de coerção, com exceções para aqueles casos pelos quais haja cometimento de graves ilícitos. Por fim, vale reiterar a importância do significado específico que trazemos para o princípio da liberdade de escolha, através de uma definição magistral de Carl Rogers:

Em primeiro lugar, a liberdade de que falo é coisa essencialmente interior, algo que existe na pessoa viva, inteiramente à parte de qualquer das escolhas externas de alternativas em que tantas vezes supomos consistir a liberdade. Falo daquela espécie de liberdade que Viktor Frankl descreve, com nitidez, na sua experiência de um campo de concentração, quanto tudo – posses, status, identidade – é arrancado aos prisioneiros. Meses e anos em tal ambiente, mostraram, todavia, apenas, que “tudo pode ser tomado de um homem, menos uma coisa: a última das liberdades humanas – a de escolher a sua própria atitude, sob qualquer das circunstâncias dadas, a de escolher o seu próprio caminho (1959, p. 65)” (ROGERS, 1978, p. 253 e 254, grifei)

Nesse exato sentido, em primeiro lugar deve vir o trabalho profissional para fomento da liberdade interna ao próprio agir, que ocorre pela progressiva capacitação do poder de decisão humano social através da ciência da mediação de conflitos, e apenas em caráter complementar deve vir o trabalho profissional para fomento da liberdade externa ao agir, manifestada e assegurada pelos diversos grupos de direitos individuais, sociais, econômicos e difusos assegurados constitucionalmente. Afinal, “as democracias são significativamente enfraquecidas se as pessoas não agem como livres seres autônomos” (PAVLICH, 1996, p. 04).

## REFERÊNCIAS

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. São Paulo: Martin Claret, 2005.

BRAGA NETO, Adolfo. Alguns Aspectos Relevantes sobre a Mediação de Conflitos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini, WATANABE, Kazuo, LAGRASTA NETO, Caetano (coord.) **Mediação e Gerenciamento do Processo. Revolução na Prestação Jurisdicional**. São Paulo, SP: Atlas, 2007.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil (1988). In: SARAIVA. **Vade Mecum Saraiva**. 3ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

DIDIER JR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil. Teoria geral do processo e processo de conhecimento**. 7ª Ed. Volume 1. Salvador: Podivm, 2007.

FIORELLI, José Osmir, FIORELLI, Maria Rosa, MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e Solução de Conflitos. Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

FISHER, Roger, URY, William, BRUCE, Patton. **Como chegar ao Sim. A negociação de acordos sem concessões**. Projeto de Negociação da Harvard Law School. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da Liberdade**. 31ª Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2008.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

KOVACH, Kimberlee K., LOVE, Lela P. Mapeando a Mediação: Os riscos do Gráfico de Riskin. In: GOMMA DE AZEVEDO, André (org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Vol. 3. Brasília: Brasília Jurídica, 2004.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação. Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos**. 2ª Ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 21ª Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MORAES, Alexandre de. **Direitos Humanos Fundamentais: Teoria Geral, comentários aos arts. 1º a 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, doutrina e jurisprudência**. 8ª Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PAVLICH, George. **O Poder da mediação comunitária: Governo e Formação de auto-identidade**. Law & Society Review, 00239216, 1996, vol. 30, número 4 da Base de dados de Legal Collection.

RISKIN, Leonard L. Compreendendo as orientações, estratégias e técnicas do mediador: um padrão para perplexos. In: GOMMA DE AZEVEDO, André (org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Brasília Jurídica, 2002.

ROGERS, Carl R. **Liberdade para Aprender**. 4ª Ed. Belo Horizonte: Interlivros, 1978.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SALES, Lilia Maia de Moraes, LIMA, Martônio Mont'Alverne Barreto, ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre. **A mediação como meio democrático de acesso à justiça, inclusão e pacificação social – a experiência do projeto casa de mediação comunitária da parangaba**. Artigo disponível em [http://conpedi.org/manaus/arquivos/anais/brasilia07\\_182](http://conpedi.org/manaus/arquivos/anais/brasilia07_182), pdf. Consulta em 16 Fev 2010.

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

STONE, Douglas, PATTON, Bruce, HEEN, Sheila. **Conversas Difíceis**. The Harvard Negotiation Project. 5ª Ed. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 1999.

VAZ, Henrique Cláudio de Lima. **Escritos de Filosofia II. Ética e Cultura**. 3ª Ed. São Paulo: Loyola, 2000a.

VAZ, Henrique Cláudio de Lima. **Escritos de Filosofia IV. Introdução à Ética Filosófica 1**. São Paulo: Loyola, 1999.

VAZ, Henrique Cláudio de Lima. **Escritos de Filosofia V. Introdução à Ética Filosófica 2**. São Paulo: Loyola, 2000b.

VIEITO, Aurélio Agostinho Verdade. **Da Hermenêutica Constitucional**. Belo Horizonte: Del Rey, 2000.

## ESTRATÉGIAS PRÁTICAS NO PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA EQUIPE DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM IPATINGA

**Ana Maria Brandão de Jesus.** Advogada. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos – NPC Bethânia/Ipatinga. Pós-Graduada em Direito Processual pela UNISUL.

**Elaine Cristina Rodrigues Barbosa.** Mediadora e Estagiária de Direito do Programa Mediação de Conflitos – NPC Bethânia/Ipatinga.

**Francislaine Oliveira Soares.** Psicóloga, Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos – NPC Bethânia/Ipatinga.

**Michelle Delalibera de Souza.** Mediadora e Estagiária de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos – NPC Bethânia/Ipatinga.

**Pedro Henrique de Oliveira Carvalho.** Mediador e Estagiário de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos – NPC Bethânia/Ipatinga.

**Úlmer Braga Andrade.** Mediador e Estagiário de Direito do Programa Mediação de Conflitos – NPC Bethânia/Ipatinga.

**Viviane Viana Begati Martins.** Psicóloga, Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos – NPC Bethânia/Ipatinga.

**Resumo:** Este artigo pretende problematizar as ações desenvolvidas na identificação das atuais demandas da comunidade e apresentar as atividades realizadas no final do ano de 2009 e início de 2010 pelo Programa Mediação de Conflitos da Superintendência de Prevenção à Criminalidade – Secretaria de Estado de Defesa Social, na cidade de Ipatinga. Pretende também apresentar os métodos utilizados no desenvolvimento das referidas atividades e sua forma de execução, sendo tais métodos: fóruns comunitários, coletivizações de demandas, plano de estágio, diagnóstico local e ações comunitárias. A eficácia dos resultados até então alcançados sugere que é fundamental trabalhar de forma criativa e inovadora frente aos desafios enfrentados cotidianamente por uma equipe técnica que busca integração e afinação para o trabalho desenvolvido pelo PMC.

**Palavras-Chave:** Diagnóstico Local. Ações Comunitárias. Trabalho em equipe.

### 1 INTRODUÇÃO

O Programa Mediação de Conflitos (PMC) é um programa da Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS), desenvolvido pela Superintendência de Prevenção à Criminalidade (SPEC), destinado para áreas de maior incidência criminal do Estado de Minas

Gerais, e tem por objetivo desenvolver intervenções preventivas sobre a criminalidade e a violência.

Esse programa orienta a comunidade local em suas mais diversas necessidades sociojurídicas, bem como media conflitos individuais e coletivos demandados por essa comunidade. Ele conduz as partes envolvidas a alcançarem solução extrajudicial através do diálogo, tendo como frentes de atuação o desenvolvimento de ações que visam articular e emancipar a comunidade em que atua.

O PMC faz parte do Núcleo de Prevenção a Criminalidade (NPC) que foi instalado na cidade de Ipatinga em Outubro de 2005 e é composto por quatro programas, sendo eles: Central de Apoio e Monitoramento de Penas Alternativas (CEAPA), Programa Reintegração Social de Egressos do Sistema Prisional (PRESF), Mediação de Conflitos e Fica Vivo!.

Ao longo desses anos, o PMC desenvolveu ações na comunidade do Bethânia, que foram orientadas por: Fóruns Comunitários, Plano Local de Prevenção, Diagnóstico Local, metodologia do PMC (coletivizações e projetos), trabalho em equipe, participação da comunidade e pelos direcionamentos dados pelos vários atores envolvidos na política de prevenção à criminalidade.

É importante ressaltar que este artigo tem o objetivo de problematizar quais ações poderiam ser desenvolvidas para identificar e atender efetivamente as atuais demandas da comunidade. Além disso, descreve as estratégias práticas encontradas pela equipe do PMC de Ipatinga no planejamento de atividades na comunidade, com foco nos anos de 2009/2010, ressaltando ainda os resultados alcançados ao longo desses anos.

## 2 DESENVOLVIMENTO

### 2.1 Histórico

As ações do PMC e Fica Vivo! na cidade de Ipatinga, após realização do diagnóstico feito pelo CRISP (Centro de Estudos em Criminalidade e Segurança Pública), no ano de 2006, foram direcionadas para o bairro Bethânia, que foi identificado como o bairro com maiores índices de vulnerabilidade social e violência. Nesse bairro, existem áreas cujos nomes são: Comunidades do Santa Rosa, do São Francisco, do Cruzeiro e Baixada, com aproximadamente 35 mil habitantes.

No período de 2005 a 2008, as equipes dos programas Fica Vivo! e Mediação de Conflitos realizaram atendimentos na comunidade, de forma itinerante, e, em maio de 2008, após três anos de procura por imóvel que atendia aos pré-requisitos legais e metodológicos, foi implantado o Núcleo de base local (Fica Vivo! e Mediação de Conflitos), proporcionando aos programas maior contato com a comunidade. Com uma melhor infraestrutura, foi possível atender a comunidade de forma mais efetiva, tornar-se mais atuante na agenda do município, contribuir para o desenvolvimento das ações do plano local de segurança, elaborar e executar projetos condizentes com a demanda da comunidade.

Em novembro de 2007, foi realizado o Curso de Gestores, em que lideranças locais, equipes do NPC, representantes das instituições da rede social parceira e demais atores responsáveis pela segurança pública puderam discutir temáticas relacionadas à prevenção

e à criminalidade. Ao final do Curso de Gestores, foi elaborado um Plano Local de Prevenção (PLP), composto por dez ações que seriam desenvolvidas posteriormente, com o objetivo de intervir na realidade social da comunidade. Dentre as dez ações elencadas no PLP, oito delas foram desenvolvidas no ano de 2008, alcançando o objetivo proposto pelo grupo de gestores locais.

As ações desenvolvidas pelo PMC durante o ano de 2009 se deram em continuidade ao trabalho iniciado no ano anterior, e como resultado da metodologia do programa. Em dezembro do ano de 2009, foi realizado o Fórum Comunitário “Segurança Pública – O que eu tenho a ver com isso?”, pelo NPC de base local, ocasião em que representantes da comunidade do bairro Bethânia e instituições elencaram as principais demandas vivenciadas pela mesma. Entende-se que o Fórum Comunitário é um instrumento fundamental para a legitimação da política de prevenção na comunidade em que está inserida. Nele é possível delinear ações voltadas aos fatores de risco<sup>14</sup> e proteção<sup>15</sup>.

Ainda no ano de 2009, em reunião entre as equipes do NPC de base local e gestão surgiram questionamentos acerca das ações para o próximo ano. Tendo em vista que o Plano Local de Prevenção (PLP) foi executado e que não haveria a previsão da realização de outro, surgiu o seguinte problema: quais ações poderiam ser desenvolvidas para identificar e atender efetivamente as atuais demandas da comunidade?

Assim, foi proposta pela gestão a realização de um diagnóstico do bairro que permitisse ao NPC maior conhecimento do alcance/abrangência dos programas na comunidade, bem como do perfil dos atendidos pelo PMC, mapeamento das instituições locais e a identificação das demandas que complementassem as informações coletadas no Fórum Comunitário.

O referido instrumento, juntamente com o Fórum Comunitário, vem proporcionando grandes contribuições e benefícios ao PMC, uma vez que subsidiam o trabalho realizado pela equipe. Conforme afirma a autora Leite (2009, p.44) “o programa tem ações pautadas na identificação de situações de violação de direitos, restaurando-os e integrando as pessoas e comunidades na perspectiva de impedir novas violações”.

## 2.2 Desenvolvimento do Diagnóstico

A construção do diagnóstico foi baseada nos dados contidos nas Fichas de Atendimento Individual dos anos de 2006 a 2009, dados estes que foram transferidos para uma planilha, a fim de traçar o perfil dos usuários do PMC, bem como cruzar dados referentes às demandas trazidas.

Esses dados foram repassados ao setor de monitoramento do Instituto Elo, que realizou a análise estatística. Após retorno do Instituto Elo, o PMC pôde elaborar a análise

<sup>14</sup> “Fator de Risco” é o fator que aumenta a probabilidade de incidência ou os efeitos negativos de crimes ou violência, mas não determina a incidência ou os efeitos negativos de crimes e violências. (Leite, 2007 *apud* Castro, 2005)

<sup>15</sup> “Fator de Proteção” é o fator que reduz a probabilidade de incidência ou de efeitos negativos de crimes ou violências. (Leite, 2007 *apud* Castro, 2005).

dos dados e confeccionar um instrumento, nomeado pela equipe de Ipatinga, de Diagnóstico Local. Esse instrumento desenvolvido pelo PMC contém: principais demandas e suas características, perfil de usuários e sistematização das instituições locais.

O diagnóstico teve início no mês de Novembro de 2009 e finalizou-se em Março de 2010. A análise das informações contidas no Diagnóstico Local possibilitou ao PMC a identificação de diversas informações relevantes, porém nem todas serão elencadas no presente artigo, por não se tratar do objetivo do mesmo.

Percebe-se, portanto, a necessidade e a importância da elaboração e utilização de instrumentos que norteiem o trabalho a ser desenvolvido, permitindo maior abrangência do PMC na comunidade e a legitimação das ações voltadas para a mesma.

### **2.3 Análise dos Dados do Diagnóstico**

#### **2.3.1 Demandas**

Os dados levantados apontaram a comunidade Santa Rosa como a regional com maior número de acessos ao PMC, contando com 30,14% do total de atendimentos.

As demandas mais recorrentes durante os anos 2006-2009, que também provêm da comunidade Santa Rosa, tratam de Pensão de Alimentos/Paternidade/Visitas, seguida por Previdência e Conflitos Intrafamiliares.

#### **2.3.2 Perfil dos Usuários do PMC**

O perfil dos usuários que acessam o PMC possui as seguintes características: 83% são do sexo feminino, estão na faixa etária de 41 a 50 anos de idade e são da cor parda.

Os dados levantados sobre escolaridade mostram que 86% dos atendidos sabem ler e escrever, porém 60% do total de pessoas não possuem o Ensino Fundamental Completo. Em relação ao estado civil, foi constatado que 47% das pessoas atendidas pelo PMC são casadas e 73% dos usuários possui casa própria, morando, em sua maioria, há mais de 10 anos no bairro Bethânia. Ainda relativo à moradia, 66% representam casas nas quais existem de 2 a 4 pessoas domiciliadas no mesmo endereço.

O principal tipo de atividade realizado pelos usuários do PMC são trabalhos domésticos, representando 40% do total. Dentre os atendidos, 64% não contribui para a Previdência e 63% não recebe nenhum benefício do governo.

### **2.4 Ações Comunitárias**

Tratando-se das ações realizadas pelo PMC no primeiro semestre do ano de 2010, elas foram desenvolvidas a partir da leitura do Diagnóstico Local e do Fórum Comunitário realizado em Dezembro de 2009.

O diagnóstico permitiu traçar um perfil das demandas e dos usuários do PMC, possibilitando assim intervenções mais pontuais e focais. Essa avaliação nos mostrou a pos-

sibilidade de abranger um número maior da população, o que teve como consequência prática, a divulgação institucional utilizando-se dos ônibus circulares do bairro. Foi também a partir do Diagnóstico Local que elencamos temas para as coletivizações, as quais serão descritas no decorrer do artigo.

O Fórum Comunitário cujo tema foi “Segurança Pública, o que eu tenho a ver com isso?” trouxe à comunidade um espaço para elencar suas principais demandas e quais as prioridades a serem trabalhadas no ano de 2010.

#### 2.4.1 Divulgação Ônibus

Pensando em uma forma eficaz de divulgação que atingisse o público-alvo do PMC, foi iniciado em Janeiro de 2010, um caso coletivo com intuito de confeccionar e afixar cartazes com explicações sobre os programas de base local nos ônibus de circulação do bairro.

Após confeccionado pelo setor de comunicação do Instituto Elo, carimbado e assinado pelo Departamento de Comunicação da Prefeitura Municipal, a equipe do PMC afixou os referidos cartazes nos ônibus circulares do bairro Bethânia.

O retorno dessa ação foi excelente e imediato, aumentando consideravelmente o número de atendimentos realizados pela equipe do PMC nos primeiros quatro meses do ano. Esse aumento demonstra interesse da comunidade em acessar meios de resolução de conflitos e a importância de uma divulgação que alcance os moradores da comunidade em que trabalhamos. Cabe ressaltar que a divulgação faz parte de um grupo de intervenções que contribuem para o aumento dos atendimentos e para a legitimação do PMC na comunidade.

Entretanto, para além dos retornos imediatos, percebemos um aumento contínuo no número de atendimentos ligados indiretamente à divulgação nos circulares. Alguns usuários do programa relatam ter sido encaminhados por conhecidos que, por sua vez, tiveram acesso direto aos cartazes afixados nos ônibus.

É possível perceber uma significativa diferença nos números de atendimentos no período de Janeiro-Abril dos anos 2009 e 2010, apresentado na tabela, a seguir:

**Tabela 01 – Números de atendimentos período Janeiro-Abril 2009 e 2010**

Período	Novos Casos	Total de Atendimentos
Janeiro-Abril 2009	49	185
Janeiro-Abril 2010	117	542

**Figura 01: Tabela**

**Fonte: Relatórios Quantitativos do PMC**

#### 2.4.2 Fóruns Comunitários

No primeiro Fórum Comunitário realizado pela equipe do PMC em 2009, intitulado “Segurança Pública: o que eu tenho a ver com isso”, foi proporcionado um espaço no qual a comunidade pôde falar acerca de seus anseios e necessidades, definindo assim temas a serem trabalhados no ano de 2010, sendo eles: vulnerabilidade e problemas familiares, drogas, segurança pública, ociosidade dos jovens e gravidez na adolescência.

Em reunião entre as equipes do NPC de base local e GEPAR, foi delimitado o agrupamento de alguns temas para a realização de três Fóruns Comunitários. O primeiro foi acerca da vulnerabilidade e problemas familiares, organizado pela equipe do PMC; o segundo será a cargo da equipe do Fica Vivo! e discutirá a questão das drogas; e o terceiro será uma discussão sobre a segurança no bairro, desenvolvido pela equipe do GEPAR.

A necessidade de intervir nas questões familiares proposta no primeiro Fórum Comunitário surgiu no Diagnóstico Local, que também apresentou grande número de demandas relacionadas a conflitos intrafamiliares e pensão alimentícia, além de outras demandas que indiretamente perpassam o convívio familiar.

A equipe do PMC pensou em tratar o Fórum como um encontro de famílias, em que a comunidade pudesse ficar à vontade para discutir suas demandas. O encontro foi intitulado “A Grande Família – Sua família em cena”, realizado em maio deste ano no salão da Igreja Católica do Morro Santa Rosa e contou com a presença de moradores, representantes da Polícia Militar, outras instituições, oficinairos do Fica Vivo!, além de representantes de todos os programas do NPC.

A escolha da referida comunidade para a realização do primeiro Fórum do ano de 2010, foi embasada no diagnóstico local que aponta o Santa Rosa como maior demandante de atendimentos individuais no PMC. A intervenção nesse local foi reforçada pelas equipes do Fica Vivo! e GEPAR.

Durante o Fórum, foi apresentada uma palestra sobre a função da família e a formação de seus membros, esclarecendo aspectos sobre a estrutura e organização familiar. A seguir foi feita uma divisão de grupos que visou levantar quais seriam as prioridades a serem trabalhadas na comunidade do Santa Rosa e quem seriam os responsáveis pela execução das propostas.

Os principais problemas apresentados pela comunidade são referentes às questões de segurança e ao uso e tráfico de drogas, e vão ao encontro dos questionamentos levantados no Fórum Comunitário de 2009. Esses temas serão trabalhados nos próximos Fóruns já citados, tendo em vista que os mesmos serão respostas às demandas levantadas.

#### 2.5 Coletivizações

O eixo Mediação Comunitária tem como uma de suas frentes de atuação as Coletivizações de Demandas, que podem ser feitas através das demandas individuais cujo alcance e tratamento se mostram coletivos, bem como através da recorrência de demandas individuais que trazem a realidade da comunidade.

Segundo Nunes (2009, p.85), “Este pilar foi se estruturando de acordo com o andamento metodológico do Programa, e hoje se tornou uma das estratégias principais utilizadas pelas equipes”. O PMC da cidade de Ipatinga, atendendo a esse eixo de atuação, planejou as coletivizações de demandas, que serão apresentadas a seguir.

### **2.5.1 Coletivização Bolsa-Família**

A recorrência de demandas relacionadas à vulnerabilidade familiar do Fórum Comunitário de 2009, do Diagnóstico Local e dos atendimentos individuais indicou a necessidade de informação sobre os benefícios do Bolsa-Família. Em resposta a essa recorrência, o PMC elaborou e executou em Março de 2010 uma coletivização com objetivo de realizar uma palestra no NPC de base local, por um profissional da equipe do Bolsa-Família de Ipatinga.

Para a realização da palestra, o PMC elaborou e distribuiu os convites na comunidade, bem como enviou ofício convidando os usuários do programa a participarem. A palestra contou com a presença de aproximadamente vinte pessoas.

### **2.5.2 Coletivização Previdência Social**

A segunda maior demanda identificada no Diagnóstico Local foi relativa às questões previdenciárias, representando 15% do total de demandas nos anos de 2006-2009. São casos de orientação pontual e qualificada quanto à legislação previdenciária e qualidade de beneficiário.

Outro dado considerado pelo PMC é a origem de tais demandas. A comunidade do Santa Rosa representa a regional com maior número de acessos relativos a essa temática, motivo pelo qual o PMC estruturou e desenvolveu em Abril de 2010, uma coletivização que contemplou uma palestra na comunidade.

Foi apresentada a proposta dessa coletivização à equipe gerencial da Previdência Social da cidade de Ipatinga, que a aprovou e determinou a data e conteúdo a ser repassado na palestra.

A seguir, a equipe do PMC participou de reuniões com as lideranças locais para apresentar a coletivização e mobilizar a comunidade para o evento. Foi percebido quanto o apoio da liderança local serve como mola propulsora para o sucesso das ações.

A palestra foi divulgada pelo PMC e lideranças locais através de folhetos confeccionados pela própria equipe do programa e também por meio de convites enviados pelo correio para os usuários que apresentaram essa demanda. O público, que girou em torno de cinquenta pessoas da comunidade, participou ativamente no momento de discussão da palestra, resultando em acesso às informações relativas aos benefícios e legislação previdenciária.

### **2.5.3 Demais Coletivizações**

O PMC de Ipatinga contempla ainda em seu planejamento anual a realização de mais duas coletivizações no segundo semestre de 2010, sendo elas: “Bate Papo em Família”,

com o objetivo de intervir na comunidade do Bethânia, representada pelos pais, implicando-os no processo de educação de seus filhos e viabilizando momentos que permitam a elaboração de estratégias próprias na tarefa de educá-los. Essa coletivização também representa uma resposta do PMC às demandas sobre vulnerabilidade familiar recorrentes no Fórum Comunitário de 2009 e no Diagnóstico Local.

A outra coletivização será o “Curso de Multiplicadores dos Princípios da Mediação”, tendo como público-alvo os oficinairos do Programa Fica Vivo!. Essa coletivização tem como objetivo capacitar os oficinairos acerca dos princípios da mediação, para que possam atuar como multiplicadores desses conceitos dentro das oficinas.

## 2.6 Trabalho em Equipe

*Há...coisas na terra que são pequenas, mas extremamente sábias: as formigas, criaturas sem força, todavia no verão preparam a sua comida... os gafanhotos não tem rei, porém todos saem, e em bandos se repartem (Provérbios 30:24-27)*

A equipe do PMC de Ipatinga ao longo desses quatro anos de trabalho passou por diversas mudanças. Uma dessas mudanças foi a rotatividade da equipe técnica, que gerou alguns desdobramentos no trabalho desenvolvido pelo programa.

No mês de abril de 2009, houve a entrada na equipe de duas técnicas, sendo que uma delas preencheu a nova vaga de referência da Mediação Comunitária, cargo que até então não existia no programa de Ipatinga.

Já no ano de 2010, com o objetivo de sistematizar e qualificar o trabalho desenvolvido pelos estagiários do PMC, foi construído pela equipe técnica o Plano de Estágio. Esse Plano visa organizar as atividades a serem desenvolvidas no estágio e orientar o acompanhamento, supervisão e a avaliação do estágio e estagiário. Como afirma Moore (1998), para se trabalhar como profissional em uma mediação, é essencial treinamento e prática, além de cursos e estudos para que o mesmo esteja capacitado para atuar com primazia.

Six (2001), a seu turno, complementa o pensamento de Moore (1998) quando diz da identidade do mediador:

*A identidade do mediador não é uma identidade inata, mas adquirida. Se certas pessoas são como que naturalmente inclinadas, por temperamento, à mediação, sabem se têm verdadeiramente o senso da mediação, que esta deve sem cessar ser atualizada, afinada, trabalhada. A identidade do mediador não é uma identidade que se dá de uma vez por todas; ela é inventada constantemente como identidade mediatrix. (Six, 2001, p.217)*

O Plano de Estágio possui dados do estagiário, dados do concedente/supervisor, objetivo do estágio, descrição das ações/resumo das atividades, supervisão de estágio, assinaturas e cronograma das atividades. Esse plano precisa de avaliação contínua tanto pela equipe técnica quanto pelos estagiários, visando ao aprimoramento de ambos. Vale ressaltar que as demais equipes do NPC adotaram o Plano de Estágio como uma boa prática a ser implementada.

A eficácia e o fortalecimento do trabalho desenvolvido pela equipe do PMC se dá através da integração e maturidade de seus membros, elementos segundo os quais todos se preocupam em realizar as tarefas em conjunto, entendendo a importância do seu papel no sucesso do trabalho. Segundo Moore (1998, p.306), “onde houver mais de um indivíduo trabalhando em um caso, todos têm uma obrigação ética de informar um ao outro sobre seu envolvimento e manter um relacionamento cordial e profissional”. Completando esse raciocínio, Sampaio e Neto (2007) pontuam a necessidade do respeito mútuo entre os membros de uma equipe para a produção de um ambiente mais harmônico e prazeroso.

Outros pontos importantes ao bom desempenho profissional são as capacitações metodológicas, o aprofundamento teórico e os direcionamentos oferecidos pela supervisão metodológica e gestão.

Dessa maneira, resultados positivos direcionados pela política de segurança pública só podem ser alcançados quando todos os atores envolvidos trabalham juntos para atingir a mesma meta, ou seja, prevenir a violência e criminalidade no local em que se está inserido.

### 3 CONCLUSÃO

Diante dos pontos apresentados, é possível compreender que a elaboração e utilização de instrumentos de trabalho, como, por exemplo, o Plano de Estágio e Diagnóstico Local, se tornaram norteadores e direcionadores dos trabalhos realizados pela equipe do PMC de Ipatinga.

O referido Plano de Estágio, nesses cinco meses de uso pela equipe do PMC, gerou mudanças positivas em relação à supervisão de estágio e ao acompanhamento do estagiário.

Frente à experiência descrita, pode-se concluir que o conhecimento da comunidade pelo PMC, conjugado com uma equipe completa, orientada e capacitada gera resultados positivos, atendendo assim a proposta da política de prevenção à criminalidade.

Vale ressaltar que o diagnóstico é um instrumento que necessita de constante revisão sobre formas de identificar e atender as demandas da comunidade, por entender que a dinâmica não é estática e que os fatores de risco e proteção podem mudar ao longo do tempo.

Por fim, é importante lembrar que os exemplos que aqui ficam sugerem que é fundamental pensar de forma criativa e inovadora frente aos desafios enfrentados cotidianamente no trabalho desenvolvido pelo PMC.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FIGLIOLI, José Osir; FIGLIOLI, Maria Rosa; JUNIOR, Marcos Júlio Olivé. **Mediação e Solução de Conflitos: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

LEITE, Fabiana de Lima. **Entremeios – Publicação de artigos desenvolvidos no Programa Mediação de Conflitos**. 1. ed. Belo Horizonte: C.r.i.a UFMG, 2007.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Trad.. Magda França Lopes. – 2. ed. – Porto Alegre: Artmed, 1998, pág. 306, 310.

NUNES, Antônio Carlos da Costa *et al.* **Programa Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Ius Editora, 2009, pág. 85.

PROVÉRBIOS, In: **BÍBLIA SAGRADA**: Tradução Almeida – Revista e Atualizada. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 1998.

SAMPAIO, Lia R.C.; NETO, Adolfo B. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: brasiliense, 2007.

SIX, Jean-François. **Dinâmica da Mediação**. Trad. Giselle Groeninga de Almedida, Águida Arruda e Eliana Riberti Nazareth. Belo Horizonte: Del Rey, 2001, pág. 217

## MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA APLICADA AO CONTEXTO DO CONJUNTO HABITACIONAL ALPES I E II

**Breno Macedo Ferrari.** Psicólogo. Mediador e Técnico Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Morro das Pedras/Ventosa. Pós-Graduando em Elaboração, Gestão e Avaliação de Projetos Sociais em Áreas Urbanas.

**Daniela Helena Salas.** Psicóloga, Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos, NPC Morro das Pedras/Ventosa. Pós-Graduada em Trabalho Social com Famílias e Comunidades.

**Gabriela Henriques Arantes de Castro.** Advogada. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Morro das Pedras/Ventosa. Pós-Graduada em Direito do Trabalho.

**Cristina Silva Meloni.** Graduanda do curso de Psicologia. Mediadora e Estagiária do Programa Mediação de Conflitos do NPC Morro das Pedras/Ventosa.

**Felipe Silva Alves de Oliveira.** Graduando do curso de Direito. Mediador e Estagiário do Programa Mediação de Conflitos do NPC Morro das Pedras/Ventosa.

**Liliane de Souza Santos.** Graduanda do curso de Psicologia. Mediadora e Estagiária do Programa Mediação de Conflitos do NPC Morro das Pedras/Ventosa.

**Raíssa Lage Avelar.** Graduanda do curso de Direito. Mediadora e Estagiária do Programa Mediação de Conflitos do NPC Morro das Pedras/Ventosa.

**Resumo:** O presente artigo tem por escopo apresentar o trabalho que está sendo realizado pela equipe do Programa Mediação de Conflitos do Morro das Pedras/Ventosa nos Conjuntos Habitacionais Alpes I e II, através do eixo Mediação Comunitária. Narraremos os problemas encontrados na localidade e como nossa participação enquanto política de prevenção à criminalidade tem se dado, no sentido de contribuímos para uma vida condominial mais harmoniosa, de tal forma que os moradores consigam se integrar a esse tipo de moradia e se sintam cada vez mais empoderados e responsáveis pelo espaço, organizados, mobilizados, articulados e respeitadores das regras condominiais, tornando aquele ambiente o melhor para se viver.

### 1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O Programa Mediação de Conflitos (PMC) é uma ação da Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS), implementada através da Superintendência de Prevenção à Criminalidade (SPEC) que atua em aglomerados urbanos em todo o Estado de Minas Gerais. Suas ações são voltadas para a prevenção à criminalidade, resolução de conflitos extrajudicialmente, por meio do diálogo, contribuindo também com a criação das condições necessárias para o acesso aos direitos e garantias fundamentais.

O Programa trabalha na perspectiva do modelo ecológico de prevenção à criminalidade, ou seja, acredita que é necessário intervir sobre os fatores de risco, tendo em vista que estes aumentam a probabilidade de incidência de atos criminosos. Dessa maneira, é importante que as intervenções aconteçam por meio de atividades que visam à participação de grupos, pessoas e comunidades, criando um sentimento de autonomia, empoderamento e responsabilização, que reduzam a vulnerabilidade do risco social, diminuam a incidência de criminalidade e atuem nos fatores de risco. Esses são chamados fatores de proteção.

A ideia de escrever o artigo surgiu das ações locais do PMC nos Residenciais Alpes I e II, localizados no Morro das Pedras, em parceria com a Ação Social Política e Arquidiocesana (ASPA). Para tanto, vale entender brevemente o histórico de formação do aglomerado, bem como as intervenções físicas e sociais que vêm sendo realizadas na região até chegarmos à constituição dos atuais residenciais onde a equipe do PMC tem atuado.

O Aglomerado está localizado na região Oeste de Belo Horizonte e é constituído por oito Vilas, sendo elas: Vila São Jorge I, II e III, Vila Leonina, Vila Cascalho, Vila Antena, Vila Pantanal e Vila Santa Sofia.

O nome “Morro das Pedras” teve origem devido a uma pedreira que existia na região, e suas primeiras ocupações ocorreram entre 1935 a 1938, por moradores das favelas dos bairros Barroca e Santo Agostinho, que construíram casas sem infraestrutura em encostas e áreas de risco. A eles foram oferecidos termos de doação de terreno, pois os bairros de onde foram removidos seriam ocupados pela classe média alta.

De acordo com pesquisas da URBEL (Companhia Urbanizadora de Belo Horizonte), a partir da década de 50, após a construção do Círculo Militar na Avenida Raja Gabáglia, iniciou-se um crescimento populacional da classe média alta, no entorno do Aglomerado Morro das Pedras. Toda a população pobre residente nesses locais (bairros Gutierrez, Cidade Jardim e Santa Lúcia) foi removida pelo Poder Público, com a criação do primeiro conjunto habitacional do município, o Conjunto Santa Maria. Na época, também, foi dada continuidade à construção das Avenidas Raja Gabáglia e Barão Homem de Melo, ampliando ainda mais o processo de ocupação das áreas que compõem o Morro das Pedras.

Nas décadas de 60, 70 e 80, a favelização aumenta sua gravidade, devido ao aviltamento dos preços dos terrenos e da migração intensificada do campo para a cidade, ocasionando um alto adensamento populacional. Outro fator importante na história do Morro das Pedras foi o “Lixão”, que, por ser uma fonte de renda, atraiu vários moradores para a região. Entre 1945 e 1971, todo o lixo era depositado sem qualquer controle, até que, em 1971, ocorreu uma explosão no local, matando dezenas de pessoas. Após esse acidente, o Poder Público criou a Superintendência de Limpeza Urbana (SLU) e, em 1975, o “Lixão” foi transferido para o Aterro Sanitário da BR-040, existente até hoje.

Nos últimos anos, o Aglomerado tem sofrido intervenções de vários programas da URBEL, que trabalha com a realização de obras públicas na cidade e com a urbanização de vilas e favelas da capital. A URBEL inseriu no Aglomerado Morro das Pedras programas como: Vila Viva do Governo Federal; OP VILAS (Orçamento Participativo/Vilas) – viabilizado pelo Programa Saneamento Para Todos também do Governo Federal;

Programa Estrutural para Área de Risco (PEAR); Programa Bolsa Moradia; Programa de Reassentamento por Obras (PROAS).

As principais políticas de urbanização em implementação em Belo Horizonte argumentam como objetivo central constituir uma nova maquete urbanística, ambiental e social principalmente das regiões de vilas e favelas. Dentre suas diretrizes, destaca-se o esforço por ampliar o saneamento básico, erradicar o risco geológico, reestruturar o sistema viário com a urbanização de dezenas de ruas e becos, remover e reassentar inúmeras famílias, além da construção de novas unidades habitacionais.

Dentre todos os programas citados, vale destacar que os moradores reassentados nos Residenciais Alpes I e II, foco de nossa discussão, deveriam ser oriundos prioritariamente do Programa Saneamento Para Todos, já que as edificações foram construídas com recursos desse projeto. Entretanto, antes que todos os novos apartamentos fossem ocupados, foi estabelecida uma parceria com o Programa Vila Viva, através do qual várias unidades foram cedidas, pois este último Programa tinha urgência de reassentar algumas famílias.

Sendo assim, desde 2007 o residencial Alpes I e II passou a ser habitado por cerca de cento e vinte famílias advindas de diversas localidades e programas diferenciados, o que interferiu diretamente nas relações que se estabeleceram no interior do conjunto, vez que as famílias passaram por diferentes processos de reassentamento. Essa especificidade proporcionou significativas alterações no tecido social, ocasionando conflitos, mudanças culturais e, muitas vezes, instabilidades e vulnerabilidades, proporcionando ao PMC um espaço privilegiado de intervenção em âmbito individual e comunitário.

## 2 TRANSFORMAÇÕES FÍSICAS E SOCIAIS

Desde o ano de 2008, a equipe do PMC, enquanto política estadual de prevenção à criminalidade, fez uma parceria com a equipe da ASPA, na vertente Pós-Morar, e, dessa união, criamos fluxos de encaminhamento e passamos a participar de algumas reuniões de bloco no Conjunto França (região da Ventosa). Apesar da atuação se dar inicialmente apenas no Residencial França, diversas vezes foi trazido à equipe do PMC pelo o Escritório Social da ASPA que a situação nos residenciais Alpes I e II estava marcada por conflitos, violências diversas e insatisfação por parte da maioria dos moradores.

No ano de 2009, recebemos vários casos encaminhados pela equipe social do Alpes e chegamos a fazer reuniões no local com os técnicos da ASPA para discutir esses casos, trocar experiências e afinar os trabalhos a serem desempenhados. Mas o trabalho em campo no Conjunto Alpes I e II somente se iniciou a partir de março de 2010, quando a equipe do Escritório Social ali encontrado procurou o PMC para que pudéssemos auxiliá-los na reconstrução dos laços com a comunidade residente no conjunto, uma vez que os moradores se encontravam muito desmotivados.

A equipe da ASPA<sup>16</sup> estava preocupada com a situação do local e com a não-viabilidade de aplicação dos trabalhos que precisavam exercer, como o de

<sup>16</sup> A equipe Técnica da ASPA, responsável pela proposta no Conjunto Habitacional Alpes I e II, em parceria com o PMC, é composta por: Amanda Hirle Estevam, Maria Auxiliadora Brandão Cardoso e Sônia Maria de Oliveira.

acompanhar as famílias de forma a prepará-las para a vida em condomínio, dar suporte à sua adaptação ao conjunto e seu entorno, encaminhá-las para outros serviços sociais de apoio prestados pela PBH, monitorar a ocupação dos imóveis e fomentar o trabalho e renda, a educação ambiental e organização comunitária<sup>17</sup>.

Além disso, os membros da equipe da ASPA também expuseram que, dentro do residencial, estava havendo ameaças veladas a eles e aos moradores, e que, por isso, estavam sem condições de trabalho. O até então coordenador da ASPA explicou que, como o trabalho do Pós-Morar é provisório, o foco central é criar pontes entre a comunidade e os equipamentos locais, fomentando a autonomia ao invés de gerar dependência. Nas reuniões que antecederam nossa entrada no conjunto, as equipes se reuniram diversas vezes para discutir os problemas lá detectados, a forma como seriam abordados, as diretrizes pelas quais conduziríamos as reuniões, as pessoas que seriam chamadas para as reuniões iniciais e os objetivos centrais.

Vale esclarecer que o processo de reassentamento dos moradores de aglomerados urbanos ocorre em três etapas distintas, sendo a primeira a abordagem das famílias pelos agentes da URBEL e SMAHAB (Secretaria Municipal Adjunta de Habitação), por meio de um comunicado ao cidadão que habita área de risco geográfico, áreas encobertas por fios de tensão da CEMIG ou outros espaços onde serão construídas áreas públicas, como parques, praças, centros esportivos e culturais, ou seja, áreas de convivência em geral.

Na segunda etapa, é trabalhada com as famílias a serem remanejadas a cultura condominial, através de reuniões chamadas de Pré-Morar. Nessas reuniões, os futuros moradores dos Conjuntos Habitacionais aprendem sobre questões legais referentes à convenção condominial, regimento interno e a própria regularização da propriedade do apartamento. Nesse período, para além das questões legais, são trabalhadas algumas questões subjetivas, que dizem respeito ao círculo social do morador que está sendo removido, às novas regras de convivência que vêm em decorrência da moradia em um conjunto habitacional.

Essa etapa é muito importante, uma vez que, a partir desse momento, procura-se quebrar alguns paradigmas com o intuito de favorecer a convivência e a organização coletiva. A aceitação das novas regras e configurações da moradia depende da qualidade do trabalho realizado pela equipe do Pré-Morar e da participação dos novos moradores nas reuniões. Muitas vezes o Pré-Morar não consegue construir um senso de habitação coletiva e, em decorrência desse fato, acabam surgindo nos residenciais dificuldades de convivência de diversos tipos. Além disso, os moradores que se tornam inadimplentes, além de demonstrarem claro descompromisso com as regras condominiais, são aqueles que não frequentaram as reuniões antecedentes ao reassentamento. Apesar desse trabalho inicial do Pré-Morar, permite-se a mudança para os residenciais de pessoas que não participaram do processo, ocasionando a confluência de famílias com costumes e localidades de origem muito distintas.

<sup>17</sup> PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. Site. Disponível em: <[http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?evento=portlet&pIdPlc=ecpTaxonomiaMenuPortal&app=habitacao&ax=18292&lang=pt\\_BR&pg=6240&taxp=0](http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?evento=portlet&pIdPlc=ecpTaxonomiaMenuPortal&app=habitacao&ax=18292&lang=pt_BR&pg=6240&taxp=0)> Acesso em: 10 de maio de 2010.

Existe um esforço da SMAHAB para que pessoas de uma mesma localidade habitem residenciais próximos e, ainda, que estes não sejam muito distantes de sua rede social. No entanto, isso não tem plena efetividade. Nos residenciais Alpes I e II, foram reassentadas famílias de diversas regiões do Morro das Pedras, bem como de outras localidades de Belo Horizonte e sua região metropolitana. Esse acontecimento vai contra os fatores residenciais mais importantes na decisão residencial das famílias pobres, que podem ser classificados em três grupos, como aponta o Professor Pedro Abramo<sup>18</sup>: “a) preferência por acessibilidades; b) preferências por vizinhança; c) preferências por estilo de vida”. Vários moradores nos contam que ficaram distantes do serviço, da família, além de não possuírem a mínima intimidade com a localidade e com os serviços ali prestados.

Após essa segunda etapa de Pré-Morar, inicia-se a terceira, em que as famílias são direcionadas a casas alugadas, custeadas pelo Bolsa Moradia, benefício da PBH que direciona até R\$280,00 (duzentos e oitenta reais) à quitação do aluguel correspondente à casa escolhida pelo próprio cidadão. Finda essa etapa, as famílias que optaram por habitar nos residenciais passam a ser acompanhadas por outra equipe social, agora do Pós-Morar. Nesse momento, costumam surgir os conflitos condominiais e os choques culturais provenientes da verticalização da moradia. As expectativas terminam e posições diferentes surgem. Alguns moradores veem o reassentamento nos residenciais como uma conquista e sentem-se aliviados por não mais precisarem temer o desabamento de sua casa devido às chuvas. Em contrapartida, existem aqueles que repudiam o modelo habitacional, reclamando do pequeno espaço e da falta de liberdade.

Existe um questionamento comum entre eles: a falta de espaço. Quando habitavam suas casas informais, os moradores podiam aumentá-las, pois tinham liberdade no direito de construção e a favela permitia uma maior plasticidade de alteração na espacialidade, e, agora, em um conjunto habitacional formal, não possuem mais essa liberdade urbanística devido à rigidez da territorialidade. Nesse sentido, afirma o Professor Pedro Abramo<sup>19</sup>: “a perspectiva de investir na ampliação do espaço domiciliar fica bloqueada no conjunto habitacional com a impossibilidade de expansão física do imóvel”.

Um fator que tem sido observado como um dos principais problemas, desencadeando vários outros, é a questão da ruptura da cultura da moradia horizontal para a moradia verticalizada: a vida em condomínio. Se antes cada família tinha seu espaço isolado e tinha direito de fazer o que bem entendesse “do portão para dentro”, agora, cada atitude individual reflete no todo. Perde-se em liberdade e privacidade, gerando uma série de problemas cotidianos, que muitas vezes tomam graves proporções, em torno do barulho, da falta de cuidado com o lixo, da circulação das crianças, da relação com as áreas comuns, dos gastos com o condomínio, entre outras questões. Muitos moradores apresentam dificuldades em respeitar as leis, mudar hábitos, ter mais tolerância, educação e respeito ao próximo, de forma a tornar a convivência mais agradável. Não se adaptando à nova

<sup>18</sup> ABRAMO, Pedro. Teoria econômica da favela. Quatro notas sobre a localização residencial e o mercado imobiliário informal. In: \_\_\_. (Org.) A cidade da informalidade. O desafio das cidades latino-americanas. Rio de Janeiro: Sette Letras/FAPERJ/Lincoln Institute of Land Policy, 2003. 199 p.

<sup>19</sup> Idem. Ibidem. 215 p.

cultura condominial, poderão fazer da vida no residencial um instituto falido. Segundo Joel M. Charon<sup>20</sup>:

Cultura significa concordância. Os indivíduos cujas verdades, valores e objetivos são contrários aos das organizações das quais interagem dificultam o sucesso da organização. (...) Sem alguma concordância nas idéias sobre a realidade, valores e objetivos, essas díades enfrentarão conflito, tensão e talvez a dissolução.

Desse modo, a verticalização da moradia traz a necessidade de regulamentação da convivência, através de normas que evitem o conflito. Asseguradas pelo Código Civil (artigos 1.333 e 1.334, inciso V), a Convenção Condominial e o Regimento Interno trabalham nesse sentido. Porém, existe uma grande dificuldade nessa questão, uma vez que ao síndico competem vários deveres como assim dispõe o artigo 1.348 do Código Civil de 2002, como, por exemplo: convocar assembleias, representar o condomínio, prestar contas, cumprir e fazer cumprir o regimento interno, elaborar orçamentos e receitas, cobrar a taxa de condomínio e multas devidas, diligenciar a conservação e a guarda das partes comuns etc. Nos dizeres de Carlos Alberto de Medina<sup>21</sup>:

Ao falarmos de condomínio estamos falando de um processo permanente de relacionamento entre pessoas e que se ordena e se institucionaliza para atingir determinados objetivos de interesse comum. Isto é, edifícios com a presença de um número de unidades habitacionais em que vivem os moradores, transformados formalmente em condôminos e responsáveis pela administração do prédio – de suas partes comuns, de sua gestão financeira, das obrigações e responsabilidades – geralmente entregue a uma só pessoa: o síndico (...).

Nos Residenciais Alpes I e II, os síndicos têm sofrido muitas pressões e muitas vezes se esquivam do cargo, pois as contas condominiais como água e luz do bloco são registradas em seu nome e, como a inadimplência é alta, estes acabam ficando receosos. Muitos síndicos temem o cargo, ainda, pois grande parte dos condôminos confunde a sua função como algo pessoal, e, assim, ameaçam-no diante de qualquer manifestação do mesmo em função do condomínio. Alguns moradores não concordam ou não têm condições de pagar as despesas condominiais, o que acarreta graves problemas, pois, quando um condômino não efetua o pagamento, todos os outros quinze moradores sofrem o prejuízo, vez que a água ou outros serviços deixarão de ser fornecidos (em geral cada bloco possui dezesseis apartamentos).

A inadimplência ocorre por vários fatores, sejam eles por falta de condições financeiras, pela não-responsabilização, pelo condômino se sentir prejudicado por ter um número menor de familiares ou até mesmo por questões referentes ao cargo advindo do tráfico de drogas ou pelo dinheiro gasto com o consumo de álcool e drogas. Ainda que essas questões sejam trabalhadas com os moradores, por ser um dever de todo condômino arcar com as despesas do condomínio, como asseguram os parágrafos 1º e 2º, do artigo 1.336, do Código Civil de 2002, percebe-se frequentemente o não-pagamento dessas despesas.

<sup>20</sup> CHARON, Joel M. **Sociologia** (tradução de Laura Teixeira Motta); revisão técnica de Paulo Sérgio Nakazone. São Paulo, 2004. 113 p.

<sup>21</sup> VALLADARES, Lícia do Prado, et al. *Habitação em questão*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1980. 161 p.

O título de propriedade do apartamento é outra questão delicada. Quando transferidos para os residenciais, a URBEL estipula o prazo de dois anos para a entrega dos títulos a todos os moradores. Esse prazo, segundo eles, é estipulado para que os moradores possam acostumar-se com a nova dinâmica de moradia, para que não ocorra a venda do imóvel e reocupação de outras áreas de risco. Apesar desse tempo estabelecido, em grande parte dos residenciais esse tempo já expirou e os beneficiários ainda não receberam a titulação. Segundo Estevam e Mota<sup>22</sup>,

A PBH informa aos beneficiários que não é permitido vender, trocar, emprestar ou alugar o imóvel antes do recebimento da documentação de propriedade. A impossibilidade de comercialização também gera grandes frustrações. Alguns moradores questionam a incoerência de serem donos, mas não poderem fazer o que querem com o imóvel.

É pertinente ressaltar a dificuldade existente de fazer com que os moradores se apropriem do espaço e entendam a dinâmica do espaço público e privado. As áreas comuns dos residenciais são grandes focos de conflito, como portões de entrada, corredores e estacionamentos. Muitos utilizam dessas áreas comuns a seu gosto, jogando lixo em quaisquer locais, estendendo as roupas nos corrimões e utilizando todo o espaço para brincadeiras.

A tarefa da manutenção da limpeza do residencial é outra questão árdua, uma vez que aqueles que limpam são sempre as mesmas pessoas, acarretando um desgaste a estes, devido à falta de contribuição dos demais condôminos. Não conservar o local onde residem faz com que seja cada vez mais tardio o processo de apropriação do espaço, que acaba impossibilitando a boa convivência no local e, conseqüentemente, o gosto de morar. De acordo com Lay e Reis<sup>23</sup>,

A ausência de ordem e falta de relação entre espaços abertos e edificações geralmente resulta em espaços não definidos hierarquicamente, ocasionando tanto em não-apropriação por parte dos usuários (rejeição), com dificuldades em reconhecimento e demarcação de território, assim como em determinadas situações tem propiciado e até mesmo incentivado o processo de invasão dos espaços abertos de conjuntos habitacionais pelos residentes ou até mesmo por não-residentes (...).

Os portões dos conjuntos Alpes I e II encontram-se quebrados, o que permite o acesso dos moradores e pessoas residentes no entorno, não sendo possível fazer o controle de entrada e saída. Antes, cada morador tinha a sua casa, com seu portão individualizado e contato apenas com as pessoas que recebiam. Outro dificultador da moradia verticalizada diz respeito à criminalidade e violência recorrentes no Conjunto Alpes, uma vez que alguns moradores do entorno têm intimidado a população dos resi-

<sup>22</sup> ESTEVAM, Amanda Hirle; MOTA, Maria Natalina Ribeiro. **A experiência de morar em conjuntos habitacionais de interesse social: viver em “con-junto”**. Belo Horizonte: Pontifícia Universidade Católica, 2009. 36 p.

<sup>23</sup> LAY, Maria Cristina Dias; REIS, Antônio Tarcísio da Luz. **O papel dos espaços abertos comuns na avaliação de desempenho de conjuntos habitacionais**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2002. 27 p.

denciais, além de muitas vezes utilizarem a área comum do condomínio para consumir ou comercializar drogas.

É de conhecimento da equipe local do NPC Morro das Pedras/Ventosa que, atualmente, a demarcação territorial entre gangues rivais tem sido cada vez mais acirrada, o que dificulta a circulação dos moradores de uma região do aglomerado para outra. E, quando esses moradores de regiões diferentes são levados para os Conjuntos, a vida condominial fica frágil, o medo é ressaltado e as ameaças são contínuas, provocando até violência. Alguns casos graves de ameaça já ocorreram nos espaços dos residenciais em que atuamos, fazendo com que alguns moradores tivessem que abandonar o imóvel juntamente com toda sua família, buscar o remanejamento via Defensoria Pública ou o abrigo a partir da intervenção do Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte (PPCAM); um desses casos, infelizmente, resultou no homicídio de um morador dentro do residencial.

Apesar de mudarem para um apartamento que na maioria das vezes possui uma condição mais adequada de moradia do que seus antigos barracos, ainda assim os moradores são vítimas de muitos problemas sociais que perduram ao longo do tempo, continuando vulneráveis e reproduzindo os mesmos hábitos e costumes de sempre. Isso ocorre devido à desorganização encontrada nos ambientes de vilas e favelas, que contribuem para a informalidade urbana e trazem em si certa facilidade para o crescimento da criminalidade e movimentação de tráfico de drogas, devido, além da falta de organização social citada acima, à dificuldade de acesso da polícia para atuação preventiva ou mesmo repressiva desses acontecimentos.

Percebemos também que o padrão de construção dos conjuntos habitacionais é muito questionado pelos moradores, que apontaram várias falhas estruturais, como: infiltração nos apartamentos, trincas e rachaduras nas paredes e pisos, alagamento nos apartamentos dos primeiros andares nos períodos de chuva, rede de esgoto com problemas, parte elétrica com curto circuito, escada dos blocos sem acabamento (pintura), rachaduras nas escadas – deslocamentos, telhado sem amarração, telhas soltas e quebradas, padrão de luz dos blocos com rachaduras, causando infiltração interna nos apartamentos, área da garagem afundando, falta de iluminação na área externa (portarias, estacionamento e quadra), bem como nas áreas de circulação dos blocos (as lâmpadas dos corredores e escadas queimam com frequência).

Pode-se, também, encontrar nos Alpes um porão. O local contém entulhos deixados pela construtora (e, em função destes, vários escorpiões, insetos e roedores) e serve como espaço para utilização de drogas e prostituição. Encontramos sofás e geladeira à disposição daqueles que frequentam o ambiente e que, na maioria das vezes, são moradores do entorno que aproveitam da vulnerabilidade do conjunto. As inúmeras falhas de construção apontadas pelos moradores levam a crer que o projeto de construção não levou muito em conta a dinâmica social da região. A forma como o residencial foi construído gerou uma série de espaços ermos e isolados, facilitando sua ocupação por parte de agentes externos. Diante dessa situação, concordamos com Lay e Reis<sup>24</sup> em que:

<sup>24</sup> Idem. *Ibidem*. 25 p.

Muitos dos argumentos freqüentemente encontrados na literatura (por exemplo: GANS, 1968; MICHELSON 1968; PERIN, 1970; CANTER, WOOLS, 1970; GOODMAN, 1971; RAPOPORT, 1976; DARKE, 1984; COULSON, 1980) sugerem que os freqüentes erros de concepção encontrados nos conjuntos habitacionais são decorrentes, *inter-alia*, da falta de informação dos profissionais responsáveis (instituições e projetistas) sobre o tipo de residente para quem os projetos são destinados, aliada à prioridade em alcançar metas quantitativas. As conseqüências têm sido desastrosas, repercutindo não somente em problemas para os residentes desses conjuntos, como também para o contexto em que está inserido.

O não-sentimento de posse, a não-responsabilização pelo espaço, a falta de empoderamento do apartamento que agora lhe pertence, o descuido com a segurança, a vulnerabilidade a que ficam expostos os novos moradores, essa ruptura com o individualismo das famílias e as regras condominiais (obrigações e deveres) acabam por minar a proposta da Prefeitura / Governo de trazer a essas famílias uma melhor qualidade de vida.

### 3 POSSIBILIDADES DE INTERVENÇÃO

Diante dessa realidade complexa e intrincada, a equipe da ASPA buscou o apoio local do Programa Mediação de Conflitos para que pudéssemos construir alternativas em rede para as demandas trazidas pelos moradores. Realizamos, então, reuniões com a equipe técnica da ASPA, com o intuito de compreender melhor o histórico do Residencial Alpes e elaborarmos em conjunto uma metodologia de trabalho específica para atuar na região.

Buscamos construir uma metodologia participativa, favorecendo o envolvimento dos moradores na elaboração de saídas para os problemas enfrentados dentro do Residencial. De uma maneira geral, todo o trabalho tem sido pautado na promoção da autonomia e na responsabilização dos envolvidos, promovendo espaços de diálogo para que os próprios moradores possam discutir coletivamente os problemas existentes na comunidade. Além disso, decidimos que, para apresentar o novo formato da parceria e incentivar a participação de todos, o processo de mobilização seria feito pela Mediação juntamente com a ASPA. Assim, foram feitas visitas aos oito blocos do Residencial Alpes, com entrega de convites para os síndicos, subsíndicos e lideranças.

A primeira reunião agendada teve como objetivo principal permitir aos presentes levantar as principais características do residencial e refletir sobre suas implicações, enquanto moradores, na construção da convivência no conjunto. Dividimos as tarefas para a condução da reunião entre os técnicos da Mediação e da ASPA, e planejamos a realização de uma dinâmica em grupo.

Inicialmente, foi feita a apresentação de todos os convidados presentes na reunião (síndicos, subsíndicos e lideranças) e, posteriormente, passou-se à apresentação das equipes sociais. Num segundo momento, foi utilizada uma técnica de diagnóstico participativo através da qual os moradores foram desafiados a expressarem, através de desenhos, as principais questões referentes à moradia no Alpes.

Sendo assim, dividimos os moradores em três grupos com a presença de um facilitador para ajudá-los na sua composição e, após, foi feita a escolha de um representante de

cada grupo para poder apresentar o seu cartaz – cada grupo tinha a tarefa de construir um mapa do residencial. Para concluir a reunião, as principais questões levantadas pelos mapas dos três grupos foram o ponto de partida para a construção de um quadro de mapeamento participativo da área local, gerando uma tabela. Os moradores presentes discutiram as quatro colunas dessa tabela definindo, a partir dos problemas, as causas, as soluções e os responsáveis por cada ação. Com isso, todos os moradores conseguiram se expressar e percebemos que o quadro final representou o sentimento da coletividade.

Em continuidade ao processo de discussão iniciado com os síndicos, subsíndicos e lideranças, foi agendado um segundo momento para a construção coletiva de propostas, detalhando a tabela elaborada na primeira reunião. Esse segundo momento foi desenvolvido em dois encontros devido à extensão, complexidade e importância dos temas trabalhados. Se a tabela inicial era composta de quatro colunas (problemas, causas, soluções e responsáveis), a tabela complementar construída no segundo momento continha cinco colunas adicionais, visando aprofundar e detalhar de forma clara as ações pensadas pelas lideranças participantes. Essa etapa, realizada em dois encontros, se deu inicialmente por meio da realização de uma eleição de prioridades com votação dos moradores presentes dos temas mais importantes a serem destacados da tabela construída no primeiro encontro.

Entre alguns eixos temáticos sugeridos pelas equipes técnicas (convivência, segurança, administração e patrimônio), as lideranças elegeram as questões primordiais a serem trabalhadas inicialmente por essa comissão de moradores. Depois de eleitas duas necessidades de cada categoria, passou-se, então, à construção do quadro do planejamento estratégico das ações. Nesse quadro, os presentes discutiram detalhadamente as ações: O que será planejado? Como será realizado o trabalho? Quem vai realizar o que? Quando o trabalho será realizado? Onde o trabalho será realizado?

Foi feita uma avaliação dessa etapa na qual os moradores avaliaram positivamente o trabalho inicial realizado em conjunto – síndicos, subsíndicos, lideranças, Mediação e ASPA. De uma maneira geral, o retorno fornecido pelos participantes e demais moradores tem sido muito positivo; a metodologia desenvolvida tem conseguido estimular a participação efetiva dos síndicos, subsíndicos e lideranças, de forma que todos procuraram contribuir ao longo do processo de elaboração do mapa do residencial e das tabelas. Percebemos que a participação aumentou gradativamente, fazendo com que as duas últimas reuniões ficassem mais cheias do que a primeira. Não só o número de presentes aumentou, mas também a qualidade e a intensidade das falas. As lideranças envolvidas nessas reuniões passaram a trazer aspectos diversos do residencial: além de problemas, aspectos positivos; diante das dificuldades começaram a surgir propostas de solução coletiva.

Outro retorno positivo foi que os temas discutidos nas reuniões começaram a circular entre os demais moradores dos blocos, que passaram a comentar com expectativa a possibilidade de ocorrerem mudanças benéficas aos Residenciais. Tal constatação foi feita pela equipe social da ASPA, que passou a se sentir novamente segura a dar os plantões regulares dentro do Alpes, vez que ela manteve-se afastada por três semanas por causa das ameaças que havia sofrido veladamente. A retomada dos plantões por parte da equipe social deve ser considerada um resultado muito importante das reuniões, pois as lideranças participantes, além de demandarem esse retorno, transmitiram aos técnicos sociais da ASPA o suporte necessário.

Os síndicos e lideranças envolvidos nessa primeira etapa de reuniões entenderam que os passos seguintes seriam: iniciar a execução de algumas ações construídas por eles e passar à realização de reuniões por blocos (são oito blocos no total) para atingir os demais moradores. O objetivo dessa etapa subsequente, que está em andamento, é debater em cada bloco as regras sociais de convivência e abrir oportunidade para a discussão de problemas e propostas de solução. Por meio das intervenções, pretende-se fomentar o empoderamento e a responsabilização dos moradores sobre o espaço dos residenciais que lhes pertence, a fim de construir uma convivência mais harmoniosa entre vizinhos e para assumirem os direitos e deveres que cada morador possui, além de auxiliar os síndicos em seu papel.

Entendemos que a cidadania é um “processo histórico de conquista popular, através do qual a sociedade adquire, progressivamente, condições de tornar-se sujeito histórico consciente e organizado, com capacidade de conceber e organizar projeto próprio”<sup>25</sup>.

Enquanto equipe local do PMC atuante no Conjunto Alpes, temos percebido um processo histórico inverso a este de efetivação da cidadania. Deparamo-nos com um grupo de moradores extremamente desarticulado e desmotivado, reféns de um contexto marcado pela criminalidade e por uma enorme gama de conflitos interpessoais. Para muitos, só restam duas alternativas: fugir do problema, vendendo ou alugando a residência para sair do local; ou contar com o socorro de um agente externo para quem delegariam a responsabilidade de solucionar esses problemas.

Por isso, procuramos quebrar, desde o primeiro encontro, essa postura passiva, estimulando a responsabilização de todos pela construção de um espaço adequado à moradia. As tabelas e perguntas utilizadas têm sido uma ferramenta para ampliar a visão dos participantes das reuniões e estimular a reflexão. Cada síndico ou morador tem sido levado a perceber que cada problema tem uma causa e que cada causa é passível de ser transformada. Diante dos problemas e reclamações apresentados, os condôminos do Alpes têm sido questionados: o que vocês podem fazer juntos ou individualmente para resolver essa questão?

Esse processo de responsabilização e empoderamento é<sup>26</sup>

entendido pela capacidade da comunidade de dialogar, influenciar, deliberar e intervir nas decisões do Poder Público ou da própria comunidade, percebendo-se efetivamente como um ator social capaz de atuar na solução dos seus problemas a partir de relações de organização e de solidariedade, minimizando as diversas formas de reiteração de danos econômicos e sociais.

Em parceria com a ASPA, temos utilizado ferramentas e conceitos de Mediação Comunitária para envolver a comunidade interna dos residenciais na construção de saídas para os impasses enfrentados, tomando como principal instrumento de atuação a promoção do diálogo. Durante alguns momentos das reuniões, estabeleceu-se um sentimento de solidariedade entre os moradores, que acabaram por se ver inseridos em uma situação

<sup>25</sup> BRASIL. Governo de Minas. Secretaria de Estado de Defesa Social. Programa Mediação de Conflitos. Belo Horizonte: Ius Editora, 2009. 44 p.

<sup>26</sup> Idem. Ibidem. 59 p.

comum. Muitas vezes, os moradores presentes nas reuniões, mesmo sendo vizinhos tão próximos, não se conheciam e, por isso, nem mesmo sabiam possuir opiniões coincidentes sobre a realidade que os cerca.

Temos buscado intervir para criar um ambiente de horizontalização das relações, permitindo que os moradores falem sobre os seus problemas e discutam estratégias não autoritárias e institucionalizadas de regulação da convivência. Tal ambiente pode se tornar o primeiro passo para o fortalecimento do capital social, entendido por Gustin<sup>27</sup> como

a existência de relações de solidariedade e confiabilidade entre os indivíduos, grupos e coletivos, inclusive a capacidade de mobilização e organização comunitárias, traduzindo um senso de responsabilidade da própria população sobre seus rumos e sobre a inserção de cada um no todo.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da situação explicitada, fica a reflexão de que o nosso desafio continua na construção conjunta com a equipe da ASPA, de fazer com que os condôminos do Conjunto Habitacional Alpes I e II consigam organizar o residencial. Sabemos que, para isso, nossa presença é indispensável, pois somos facilitadores na comunicação entre os moradores para que eles possam construir soluções para os conflitos ali encontrados, de forma justa, colaborativa e por meio do diálogo. Esperamos que, ao final dos trabalhos desempenhados, os moradores consigam se mobilizar, acessando seus direitos, cumprindo seus deveres, vivendo harmoniosamente e em conjunto, e zelando pelo patrimônio de todos. Continuaremos trabalhando com os moradores a cultura de pacificação social, desejando que eles se impliquem na construção de soluções pacíficas para os conflitos e se sintam responsabilizados, empoderados do novo espaço que depende exclusivamente da organização e mobilização deles para ser o ambiente ideal para se viver.

#### REFERÊNCIAS

ABRAMO, Pedro. **Teoria econômica da favela. Quatro notas sobre a localização residencial e o mercado imobiliário informal.** In: \_\_\_\_\_. (Org.) A cidade da informalidade. O desafio das cidades latino-americanas. Rio de Janeiro: Sette Letras/FAPERJ/Lincoln Institute of Land Policy, 2003. p. 180-223.

BRASIL. **VADE MECUM RT** – 3.ed. ver., ampl. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008. p. 32, 266-272.

\_\_\_\_\_. Governo de Minas. Secretaria de Estado de Defesa Social. **Programa Mediação de Conflitos.** Belo Horizonte: Ius Editora, 2009. p. 44 – 59.

CHARON, Joel M. **Sociologia** (tradução de Laura Teixeira Motta); revisão técnica de Paulo Sérgio Nakazone. São Paulo, 2004. 113 p.

<sup>27</sup> Idem. *Ibidem*. 47 p.

FAVELA É ISSO AÍ. **Site**. Disponível em: <[http://www.favelaeissoai.com.br/comunidades\\_mostra.php?cod=24](http://www.favelaeissoai.com.br/comunidades_mostra.php?cod=24)> Acesso em: 12 maio 2010.

ESTEVAM, Amanda Hirle; MOTA, Maria Natalina Ribeiro. **A experiência de morar em conjuntos habitacionais de interesse social**: viver em “con-junto”. Belo Horizonte: Pontifícia Universidade Católica, 2009. p. 33-53.

LAY, Maria Cristina Dias; REIS, Antônio Tarcísio da Luz. **O papel dos espaços abertos comuns na avaliação de desempenho de conjuntos habitacionais**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2002. p. 25-39.

MEDVESDOVSKI, Nirce Saffer. **As indefinições de responsabilidade da manutenção dos espaços exteriores em conjuntos habitacionais populares** – Avaliação de Pós-Ocupação. Disponível em: <[http://www.ufpel.edu.br/faurb/nau\\_rb/baixar/artigo\\_1996\\_nirce\\_manutencao-hisnutau96.pdf](http://www.ufpel.edu.br/faurb/nau_rb/baixar/artigo_1996_nirce_manutencao-hisnutau96.pdf)>. Acesso em: 12 maio 2010.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. **Site**. Disponível em: <[http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?evento=portlet&pIdPlc=ecpTaxonomiaMenuPortal&app=habitacao&tax=18292&lang=pt\\_BR&pg=6240&taxp=0&](http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?evento=portlet&pIdPlc=ecpTaxonomiaMenuPortal&app=habitacao&tax=18292&lang=pt_BR&pg=6240&taxp=0&)> Acesso em: 10 maio 2010.

SANTOS, Braulio de Magalhães. Uma política de prevenção social da violência e da criminalidade. **Revista Entremeios: Mediação, prevenção e cidadania**, Belo Horizonte, 1. ed. 31 p. 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Site**. Disponível em: <[http://www.cedeplar.ufmg.br/seminarios/seminario\\_diamantina/2008/D08A117.pdf](http://www.cedeplar.ufmg.br/seminarios/seminario_diamantina/2008/D08A117.pdf)> Acesso em: 07 maio 2010.

VALLADARES, Lícia do Prado, et al. **Habitação em questão**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1980. p. 155-165.

## **MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA: UMA EXPERIÊNCIA NA CONSTITUIÇÃO DE CAPITAL SOCIAL**

**Isabela de Vasconcelos Teixeira.** Psicóloga. Mediadora e Técnica social referência para projetos do Centro de Defesa da Cidadania. Pós-graduanda em Gestão Pública.

**Luciano Bemfica Amorim.** Advogado. Mediador e Técnico Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Veneza.

**Lígia Carvalho Reis.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Veneza.

**Dayse Neres Pereira.** Graduanda em Psicologia. Mediadora e Estagiária do Programa Mediação de Conflitos do NPC Veneza.

**Resumo:** O presente texto tem como objetivo analisar a experiência desenvolvida através do Projeto Reescrevendo Neves, realizado pelo Programa Mediação de Conflitos na Região Veneza, localizada em Ribeirão das Neves. A iniciativa desse projeto partiu da parceria entre o Programa e uma associação comunitária da região, bem como da identificação dos fatores de riscos. Esses fatores dizem respeito aos efeitos que os estigmas que atingem o município, como “cidade carcerária”, têm sobre a construção da identidade dos moradores desse lugar. O projeto constituiu-se na realização de um concurso, intitulado “Faça uma Declaração de Amor para Neves”, voltado para crianças. O concurso mostrou-se como uma estratégia de ação efetiva, que deu visibilidade para os aspectos positivos do município, contribuindo para o fortalecimento de capital social.

O Programa Mediação de Conflitos – PMC – é uma ação desenvolvida pela Secretaria de Estado de Defesa Social que tem como objetivo prevenir fatores de risco e conflitos potenciais e/ou concretos, evitando que estes sejam propulsores de ações violentas e delituosas por parte dos envolvidos, através da facilitação do diálogo entre as pessoas envolvidas naquela situação, utilizando a metodologia de mediação de conflitos. Para tal, o programa está inserido, através da implantação dos Núcleos de Prevenção à Criminalidade (NPC), em locais caracterizados por altos índices de vulnerabilidade social e visa promover a resolução pacífica de conflitos, o acesso à justiça, o acesso a direitos fundamentais, a responsabilização, a emancipação e agregar valor ao capital social da comunidade. Dentre os núcleos instalados, está o NPC da Região Veneza, em Ribeirão das Neves.

Um dos eixos do Programa é a Mediação Comunitária, que trabalha demandas e/ou conflitos de natureza coletiva, utilizando os princípios e a técnica da mediação. Esse eixo atua ainda na constituição e fortalecimento de redes sociais. Com base no processo de organização e mobilização comunitária, é proposta uma parceria com lideranças, grupos

organizados e associações. A rede e o processo de articulação viabilizam o trabalho em conjunto com a comunidade.

Com o objetivo de fortalecer e fomentar a parceria com grupos e lideranças locais, o Programa Mediação de Conflitos inserido na Região Veneza, em Ribeirão das Neves, realiza parceria com a ASMOVE.

A ASMOVE – Associação dos Moradores do Bairro Veneza – há 20 anos atua na comunidade do Veneza, formada por 18 bairros do Município de Ribeirão das Neves. Seus principais objetivos são promover a qualidade de vida dessa população através de ações sociais que visam à garantia dos direitos básicos, como saúde, educação, cultura, esporte e lazer, ou seja, promover cidadania. A associação desenvolve diversas ações como: a unidade produtiva cozinha comunitária *Temperando Vidas*, em que oferece cursos gratuitos de culinária e realiza grupos de discussão sobre temáticas percebidas como problema pela comunidade; promove cursos profissionalizantes e possui parcerias com entidades que oferecem cursos, encaminhando moradores que possuem baixa renda; fornece informações sobre os direitos e sobre como pleiteá-los junto ao Poder Público, encaminhando os moradores para os órgãos competentes; participa dos Conselhos Municipais de Cultura, de Saúde, de Direito da Mulher, da Criança e do Adolescente e de Assistência Social.

A partir da articulação de uma liderança comunitária, a presidente dessa associação, com outras lideranças que desenvolvem ações sociais na região, foi trazida até o Programa Mediação de Conflitos, que atua no Núcleo de Prevenção à Criminalidade da Região Veneza, a demanda de pensar intervenções para trabalhar a valorização pelos moradores de Ribeirão das Neves de seu município, uma vez que os moradores sofrem com a estigmatização de “cidade dormitório” e “cidade carcerária”. A proposta trazida pela ASMOVE consistiu na realização de um concurso intitulado “Faça uma Declaração de Amor para Neves”, em que crianças de escolas públicas criariam frases que expressassem características positivas sobre Ribeirão das Neves e as frases ganhadoras seriam veiculadas em camisetas com fotos de lugares históricos do município.

Além da explicitação da demanda pela associação comunitária, percebemos, nos atendimentos individuais e comunitários, a presença da estigmatização e fragilidade dos laços de pertencimento no discurso dos moradores de forma recorrente. Esse ponto foi também abordado no Plano Local de Prevenção do NPC Veneza, elaborado no segundo semestre do ano de 2007 (tópico 2, intitulado “Valorizar o potencial da comunidade e dos moradores”). A partir de uma análise dos fatores de risco identificados pela equipe técnica nessa comunidade, exposta no próximo tópico, entendemos que a proposta da associação está em acordo com o objetivo da promoção dos direitos humanos defendido pelo programa. Dessa forma, o presente Projeto Temático foi apresentado pela equipe técnica do NPC Veneza ao Programa e executado no segundo semestre de 2009.

A execução de Projetos Temáticos integra um dos eixos de atuação do Programa Mediação de Conflitos. Essas intervenções “devem partir de um diagnóstico da dinâmica da comunidade e dos fatores de risco enfrentados pela mesma em relação à violência e criminalidade. Essa iniciativa objetiva gerar um impacto na comunidade, trazendo fatores protetores que possam influenciar na dinâmica da violência local” (RODRIGUES, 2009, p. 95).

## 1 FATORES DE RISCO E PROTEÇÃO TRABALHADOS PELO PROJETO

O Município de Ribeirão das Neves é caracterizado por altos índices de vulnerabilidade social, indicados por grandes dificuldades de acesso às condições básicas de vida, como saneamento básico, pavimentação, transporte coletivo eficiente, coleta de lixo adequada, acesso a saúde e educação, e dados socioeconômicos, como um Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) Municipal de 0,749, uma taxa de pobreza de 41,97, um percentual de 11,21 % de pessoas com renda per capita menor que R\$ 37,35, dentre outros<sup>28</sup>.

Ribeirão das Neves, como vários municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte, sofreu um crescimento desordenado a partir da década de 1970. No entanto, esse crescimento deu-se por uma razão que marca de forma especial sua população: a instalação de cinco unidades penitenciárias, que trouxe consigo diversas famílias de diferentes lugares do Estado, sem nenhuma vinculação afetiva ou cultural com a cidade. A chegada dessas famílias não foi acompanhada por um desenvolvimento infraestrutural ou econômico. A presença das unidades prisionais e o baixo desenvolvimento social e econômico (pouco comércio e oferta de empregos) fazem com que a população de Ribeirão das Neves sofra hoje com o estigma de “cidade dormitório”, “cidade esquecida” ou ainda, “cidade carcerária”.

Analizando sob um ponto de vista psicossociológico, vale destacar, como propõe Gaulejac, que:

“O sofrimento social é um mal-estar provocado, por sua vez, pela ausência de conforto material e a ausência de reconhecimento moral. De um lado, as condições de vida precárias, difíceis, instáveis, penosas. E de outro lado, uma vulnerabilidade identitária, uma desvalorização narcísica, uma imagem invalidada de si mesmo”. (GAULEJAC, 2006).

Dessa forma, vemos que soma-se às condições socioeconômicas precárias a ausência de um reconhecimento moral que empodere os indivíduos para a ação social.

Percebemos, então, que os moradores de Ribeirão das Neves, enfrentando grandes dificuldades de acesso às condições básicas de vida, possuem ainda uma construção identitária fragilizada pela ausência de um sentimento de pertencimento forte com o lugar onde vivem, assim como laços sociais fracos em relação aos outros moradores e à comunidade.

O sentimento de pertencimento de um sujeito com o lugar em que vive, ou, em outras palavras, o sentimento de pertencimento ao grupo social de que faz parte, está ligado ao modo como se dá a construção da identidade desse sujeito. Partindo de um ponto de vista sócio-histórico, tem-se que a identidade não pode ser reduzida ao seu aspecto individual nem ao seu aspecto social, mas diz respeito ao trânsito entre esses dois polos (que não devem ser vistos como opostos), e que se liga diretamente ao contexto ou contingência cultural e histórica em que se forma e em que o sujeito se insere. Vê-se, então, que o conceito de identidade social demonstra a relação próxima entre as construções

<sup>28</sup> Fonte: Diagnóstico Instituto VER (2001)

identitárias de um indivíduo, o meio social que o cerca, e aos sentimentos e pensamentos/opiniões que ele tem sobre o grupo a que pertence.

Tajfel (1982) define a identidade social como aquela parcela da constituição do sujeito e da visão que ele tem de si que diz respeito ao sentimento de pertencimento aos grupos sociais de que ele faz parte, junto à avaliação que ele faz de suas pertenças e à carga emocional a elas agregada. A identidade social tem caráter dinâmico, de modo que se dá em processos de comparação social do indivíduo com os membros de seu grupo e membros dos outros grupos, e se atém a determinadas pertenças de modo mais forte de acordo com o contexto ou situação social em que o indivíduo se encontra. A identidade social dos indivíduos com determinado grupo é afetada pela valoração positiva ou negativa a ele agregada, pela possibilidade de saída daquele grupo social e pelo sistema de crenças da estruturação psicológica social.

No caso dos moradores de Ribeirão das Neves, em especial aqueles residentes na Região do Veneza, percebe-se que a valoração negativa do município pelas pessoas que vivem fora e também por aqueles que lá vivem, reproduzida pelos estigmas de “cidade carcerária” e “cidade dormitório”, influenciam negativamente o processo de construção de suas identidades, contribuindo para que eles tenham uma visão negativa de si mesmos e não gostem e não se envolvam com as questões do lugar em que vivem.

Dessa forma, os processos de estigmatização que atingem essa população tornam a construção dessa identidade coletiva complicada, pois identificar-se como cidadão de Ribeirão das Neves implica também identificar-se com o estigma de encarcerado ou de criminoso.

Segundo Goffman (1982), o estigma deve ser compreendido como um conceito que se funda numa relação e está referendado por atributos tidos como depreciativos em uma pessoa. Afirma que o mesmo se constrói sobre o que denomina de identidade social virtual (construída por uma imputação feita por outrem) e identidade social real (construída pelas características reais do sujeito, aquilo que o sujeito acredita que seja) – a apropriação de discursos voltados para a estigmatização pode, então, configurar a realidade subjetiva. Assim, o estigma se configura como uma forma poderosa, que pode mudar, de maneira radical, o modo como os indivíduos veem a si mesmos e como são vistos pelos demais. O olhar do outro tomado muitas vezes como referência pelo estigmatizado é internalizado e em consequência há a desfiguração da auto-imagem através da desqualificação imposta pelo outro, o que pode gerar sentimentos como culpa, vergonha, raiva, confusão e desorganização identitária, dentre outros.

Tajfel aponta que, quando o indivíduo não está satisfeito com a percepção de sua imagem por causa da sua afiliação a um certo grupo social, ele busca abandonar esse grupo ou transformar a posição e valoração deste. Esse movimento de abandono pode ser percebido entre os moradores de Ribeirão das Neves, que veem esse lugar como um “posto de passagem”. Vários moradores da região relatam que estão vivendo naquele lugar apenas provisoriamente, e que, assim que conseguirem melhores condições financeiras planejam mudar-se. Esses discursos vêm mais uma vez comprometer os processos de mobilização social, pois, uma vez que não pretendem permanecer ali por muito tempo (ainda que na maioria das vezes as famílias acabem residindo no município por muitos

anos), os moradores não se interessam por participar de ações coletivas na busca por melhorias.

Partindo de análises teóricas sobre o conceito de pertencimento e a construção de laços sociais, como a realizada por Prado (2002), temos, então, que, para que haja processos de mobilização que possam inaugurar ações coletivas para mudança social, a construção de uma identidade coletiva se configura como o ponto de partida. É partir dela que aquele grupo social poderá tomar consciência de sua situação de opressão e construir saídas coletivas. Prado destaca, então, que “A identidade coletiva garante uma continuidade da experiência do ‘NÓS’ e diz algo sobre a nossa pertença a determinado grupo. Nesse sentido, o sentimento de pertença é um dos mais importantes sentimentos que um processo mobilizatório precisa desenvolver” (Prado, 2002, p.66 – grifo do autor). O sentimento de pertencimento se mostra como um fator de risco fundamental a ser trabalhado nessa comunidade.

No caso de Ribeirão das Neves, o estigma de cidade carcerária e esquecida pelo Poder Público se constitui como um fator de risco que fragiliza os processos de construção identitária de seus moradores e que pode levar a uma desmotivação da comunidade no sentido de busca de melhorias. No sentido de minimizar esse fator de risco de fragilidade dos laços de pertencimento, aliado a outros fatores de vulnerabilidade como condições socioeconômicas precárias, reprodução de processos de estigmatização e desmobilização comunitária, e tendo em vista a demanda trazida pela associação comunitária da região, a ASMOVE, a equipe do PMC que atua na Região Veneza propôs a execução de um Projeto Temático em parceria com essa entidade.

Entendendo que a realização de projetos visa a uma transformação da realidade em que ele se desenvolve, e partindo da afirmação de Tajfel de que os sujeitos pertencentes a um grupo social desvalorizado podem ter o interesse de transformar positivamente a sua valoração, a proposta do presente projeto foi criar espaços de reflexão em que novas formações discursivas sobre a cidade de Ribeirão das Neves aparecessem e ganhassem força, atuando em sentido oposto ao estigma de “cidade carcerária”. Partiu-se, então, do pressuposto de que o fortalecimento do sentimento de pertença é fundamental para a formação de uma identidade coletiva, a qual, por sua vez, é capaz de colocar os atores sociais em movimento na busca de soluções para os problemas vividos coletivamente. Estes seriam os fatores de proteção a serem gerados através do projeto. A construção de uma identidade coletiva voltada para a ação social vai de encontro aos objetivos do programa, de fomentar a autonomia e capital social da comunidade, enquanto potencializadores de fatores de proteção que contribuem para a prevenção social à criminalidade.

## 2 EXECUÇÃO

Foi escolhida como estratégia de intervenção do projeto apresentado a proposta trazida pela presidente da ASMOVE, de realizar um concurso de frases intitulado “Faça uma Declaração de Amor para Neves”, para alunos da rede de ensino público da região. Como esse público ainda era muito amplo, delimitamos conjuntamente que o foco seriam alunos de 9 a 16 anos de escolas da rede pública localizadas nos bairros Veneza, San

Genaro, Florença, Metropolitano, Conjunto Henrique Saporì e Vale da Prata, em Ribeirão das Neves. Esse foi definido então como o público-alvo direto do projeto, enquanto os demais moradores da região seriam o público indireto, atingido a partir da divulgação do concurso e do relato das crianças junto a suas famílias.

A expectativa era a de que, estimuladas pela realização de um concurso, com premiação e visibilidade regional, as crianças se motivassem a participar. Através da construção das frases, pretendia-se gerar um espaço de discussão nas escolas, espaço este em que as crianças refletissem sobre o lugar em que vivem, discutindo as imagens e valores possivelmente negativos que ligavam ao seu município e os questionassem.

A aplicação do concurso se deu nas próprias escolas pelo corpo docente, uma vez que se tratava de um número grande de crianças, de forma que a equipe técnica e a ASMOVE não possuíam recursos humanos e de infraestrutura para aplicá-lo sozinhas. Ao mesmo tempo, entendia-se que o envolvimento da escola era fundamental em dois sentidos: primeiro que o concurso fosse repassado às crianças com clareza para que, de fato, fosse proporcionado no momento de construção das frases um espaço de reflexão; segundo, que a própria escola se sensibilizasse com a questão e passasse, de alguma forma, a trabalhar a problemática da estigmatização do município com seus alunos.

Compreendeu-se, então, que o não-envolvimento das escolas constituía-se como um risco importante, pois, se as escolas não se sensibilizassem e não compreendessem os objetivos maiores do projeto, o concurso seria realizado de forma superficial, sem provocar uma reflexão sobre a valoração negativa do município pelos alunos.

Como estratégia, previu-se, então, a realização de visitas e reuniões com diretores, coordenadores e professores de todas as escolas-alvo para procurar envolver toda a comunidade escolar na realização do concurso. O objetivo era que a escola se tornasse parceira na execução do projeto.

Assim, de acordo com a adesão de cada escola, visamos qualificar as ações do projeto de modo que o processo de criação das frases de fato gerasse um espaço de reflexão sobre a relação dos alunos com a cidade, para transformar positivamente os valores que eles associam a ela. A fim de fortalecer o papel da escola como parceira, foi proposto aos membros da comunidade escolar um convite para que aqueles que se interessassem colaborassem com a elaboração do edital do concurso; que os professores e coordenadores seriam responsáveis pela mobilização dos alunos para participar; e que, no momento de aplicação do concurso, quando os alunos escrevessem suas frases, os professores criassem uma dinâmica que favorecesse a criatividade e a expressão dos sentimentos dos alunos em relação ao município.

Como primeira atividade, foram realizadas reuniões com as escolas da rede pública municipal e estadual que tinham alunos na faixa etária do público direto do projeto, localizadas nos bairros Veneza, San Genaro, Florença, Metropolitano, Conjunto Henrique Saporì e Vale da Prata. Foram, ao todo, visitadas onze escolas, durante um mês.

As reuniões foram realizadas pela equipe técnica do Programa junto com a presidente da ASMOVE. De forma geral, a receptividade das escolas foi muito positiva em relação à proposta do projeto.

Durante esses encontros, informações valiosas foram coletadas. Exemplos disso foram depoimentos acerca de como chegavam aos professores os relatos de pais e alunos sobre o sofrimento de viver o estigma, e, ainda, até da expansão dos processos de estigmatização também para os trabalhadores de Ribeirão das Neves, que sofriam com “chacotas” e desmerecimento de seu trabalho. Nos relatos desses representantes da comunidade escolar, a equipe técnica percebeu que as imagens negativas e depreciações estavam muito presentes na fala dessas pessoas. Apesar de todos considerarem o tema de valorização do município importante a ser trabalhado, emergiram questionamentos em relação à possibilidade de sucesso de se transformar a visão negativa predominante. Foram frequentes dizeres como: “Mas o que tem de bom em Neves? Não tem nada de positivo para ser falado”. Percebeu-se, então, que seria necessário provocar um trabalho de reflexão nos próprios diretores, coordenadores e professores.

Para buscar fazer isso, a equipe do PMC e a ASMOVE decidiram elaborar um material que fosse entregue às escolas, no formato de um texto, para ser lido pelos professores antes de pedir aos alunos que escrevessem as frases para participar do concurso. A elaboração do material foi feita através de uma pesquisa de resgate histórico e cultural do município do Ribeirão das Neves junto ao Arquivo Público Municipal Nonô Carlos. Nesse local, foram coletadas informações curiosas e que ressaltassem aspectos positivos de Ribeirão das Neves para compor o texto. Ao mesmo tempo, o presidente do Arquivo Público Municipal se interessou pela proposta e tornou-se parceiro na execução deste, colaborando para que resgatássemos dados históricos também da região do Veneza e para a divulgação do projeto em âmbito municipal.

Após a primeira etapa de visitas e sensibilização das escolas, passou-se para a etapa de elaboração do edital, organização dos materiais (como fichas do concurso, urnas, dentre outros) e divulgação ampla do concurso pela comunidade da Região do Veneza. Terminado o edital, era necessário que fossem articuladas parcerias para a publicação do mesmo, por tratar-se de um concurso de caráter coletivo e do setor da educação. A equipe técnica do PMC e a ASMOVE reuniram-se então com a Secretaria Municipal de Educação para que ela legitimasse a realização do concurso e pudesse ser parceira, auxiliando na publicação do edital. A Secretaria se sensibilizou com a proposta e aceitou a parceria, contribuindo para divulgar o edital através desse órgão e, inclusive, doando kits de materiais escolares para comporem a premiação a ser entregue aos alunos.

### 3 O CONCURSO

Com a publicação do edital, foram determinados os prazos para as inscrições dos alunos e para o envio das frases elaboradas pela escola para a avaliação da Comissão Julgadora. Também foram enviadas as fichas de inscrição do concurso para as escolas e marcada a data para a premiação.

A realização do concurso teve início no final de outubro e durou até o final de novembro de 2009. O concurso foi composto por duas categorias: A) alunos de 9 a 12 anos de idade; B) alunos de 13 a 16 anos de idade.

A Comissão Julgadora foi composta por um representante do Programa Mediação de Conflitos, um representante do Programa Fica Vivo! (programa que compõe o Núcleo de Prevenção à Criminalidade junto com o PMC), um representante da ASMOVE e uma pedagoga que atua fora da região do Veneza (de forma que houvesse um representante da educação neutro, que não favorecesse alunos de uma ou outra escola). As frases foram avaliadas por todos os membros da comissão, seguindo os seguintes critérios, previstos no edital: adequação ao tema; abordar de maneira positiva o Município de Ribeirão das Neves e sua população; criatividade; originalidade; e impacto sociocultural.

Selecionadas as frases ganhadoras, foi realizado um evento de premiação no dia 12 de dezembro, data do aniversário da emancipação política do Município de Ribeirão das Neves.

Os prêmios foram adquiridos através de parcerias entre o Programa Mediação de Conflitos, a ASMOVE, membros do Poder Legislativo municipal e a Secretaria Municipal de Educação. Foram premiados<sup>29</sup> três alunos de cada categoria, em primeira, segunda e terceira colocação na pontuação das frases inscritas.

Com o objetivo de divulgar as frases elaboradas pelos alunos, de modo a ampliar o impacto da valorização do município de Ribeirão das Neves, foram confeccionadas 150 camisetas, estampadas com as frases ganhadoras, o nome e escola do aluno premiado, bem como fotos de locais históricos do município (obtidas junto ao Arquivo Público Municipal Nonô Carlos). As camisetas foram entregues aos alunos ganhadores e distribuídas para representantes da rede local e municipal, assim como para os moradores da Região Veneza.

#### 4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E EFEITOS DO PROJETO

Foram contabilizados, ao final do projeto, dados positivos de adesão das escolas e dos alunos ao concurso:

<sup>29</sup> Os prêmios foram:

**1ª Categoria – 9 a 12 anos:**

1º lugar: uma bicicleta, um troféu, um kit escolar, uma camiseta com a frase criada pelo aluno e com uma foto de um local histórico de Ribeirão das Neves

2º lugar: uma mochila e um som, um troféu, um kit escolar, uma camiseta com a frase criada pelo aluno e com uma foto de um local histórico de Ribeirão das Neves

3º lugar: uma camisa oficial da seleção brasileira, um troféu, um kit escolar, uma camiseta com a frase criada pelo aluno e com uma foto de um local histórico de Ribeirão das Neves

**2ª Categoria – 13 a 16 anos:**

1º lugar: um celular, um troféu, um kit escolar, uma camiseta com a frase criada pelo aluno e com uma foto de um local histórico de Ribeirão das Neves

2º lugar: um tênis, um troféu, um kit escolar, uma camiseta com a frase criada pelo aluno e com uma foto de um local histórico de Ribeirão das Neves

3º lugar: uma camisa oficial da seleção brasileira, um troféu, um kit escolar, uma camiseta com a frase criada pelo aluno e com uma foto de um local histórico de Ribeirão das Neves

- **2 prêmios Honra ao mérito:** Um troféu para cada aluno

- Nove escolas da rede pública municipal e estadual dos bairros Veneza, San Genaro, Florença, Metropolitano, Conjunto Henrique Saporì e Vale da Prata, das onze visitadas na fase de sensibilização e mobilização, aplicaram o concurso a seus alunos.

- Foram inscritos 2.442 (dois mil, quatrocentos e quarenta e dois) alunos.

- Cerca de 80 (oitenta) pessoas participaram do evento de premiação, entre alunos participantes do concurso e seus familiares, moradores da Região Veneza, representantes da educação e do poder público municipal.

Esses dados evidenciam o alcance de dois resultados esperados: a “realização do concurso Faça uma declaração de Amor para Neves” e a “adesão de pelo menos 40% dos alunos e 75% das escolas ao concurso”. Demonstram também que foi possível sensibilizar e mobilizar as escolas da região para o tema envolvendo-as ativamente na realização do concurso.

Analisando o conteúdo das frases sob um enfoque qualitativo, pôde-se constatar:

- Número de frases que continham aspectos positivos sobre a cidade de Ribeirão das Neves: 2.096 (duas mil e noventa e seis)

- Número de frases que continham aspectos negativos sobre a cidade: 226 (duzentas e vinte e seis)

- Número de frases que demonstraram não reconhecimento de pertencimento com o município ou com a Região Veneza: 57 (cinquenta e sete)

- Frases que foram desclassificadas (por não cumprirem os critérios contidos no edital): 57 (cinquenta e sete)

- Frases ganhadoras: 6 (seis)

Relacionando os aspectos qualitativos à quantidade de frases, verifica-se que a maioria das frases expressou características positivas do município. Isso pode indicar que provavelmente a elaboração das frases pelas crianças proporcionou à maioria delas um momento de reflexão e percepção das características positivas do lugar em que vivem. Nesse ponto, o projeto atingiu os resultados esperados de “construção de frases que potencializam os aspectos positivos de Ribeirão das Neves” e de “utilização do espaço escolar e do evento de premiação para reflexões sobre o município, os sentimentos em relação a ele e a possibilidade de construção de ações de mudança”.

A quantidade grande em termos absolutos (226), e não comparativos, de frases que continham aspectos negativos da cidade correspondeu, de certa forma, à expectativa da equipe executora. Dado que era de seu conhecimento que os estigmas e as características negativas do município eram fortemente ligados ao processo de construção identitária dos moradores de Ribeirão Neves, esse número de frases com aspectos negativos não foi uma surpresa. O conteúdo dessas frases denunciava principalmente problemas ligados à infraestrutura precária da região, como falta de asfaltamento, falta de rede de esgoto, presença de lixo nas ruas, e problemas ligados à violência e uso de drogas ilícitas.

Esse conteúdo revelou demandas importantes a serem trabalhadas na região, de modo que servirão de base para o planejamento de novas ações. A equipe técnica está analisando o conteúdo, relacionando com a região em que esses problemas foram mais denunciados, de modo a buscar desenvolver ações comunitárias junto aos moradores de mobilização e articulação comunitárias.

A análise qualitativa das frases revela ainda que foi possível incentivar manifestações culturais e educativas de jovens e crianças através da criação de frases que destacassem aspectos positivos do município, uma vez que a maioria delas era bem estruturada e criativa.

Outro resultado esperado era a legitimação da comunidade da Região do Veneza em relação ao concurso e à ASMOVE. Tendo em vista a quantidade de escolas e alunos participantes e a presença de muitos moradores no evento de premiação, acreditamos que se pode dizer que houve legitimação do concurso pela comunidade. Em relação à ASMOVE, percebe-se que a participação da mesma nos momentos de mobilização, divulgação e articulação de rede local e institucional para a realização do concurso fez com que sua atuação ganhasse visibilidade para os moradores da Região e para as instituições que atuam nessa localidade.

Os pontos elencados visam demonstrar o êxito em alcançar os resultados esperados, mas estes correspondem a resultados de curto prazo, os quais espera-se que gerem resultados mais duradouros e sustentáveis.

Analisando os efeitos esperados pelo objetivo de transformar positivamente os valores que os moradores associam a Ribeirão das Neves, através da criação de espaços de reflexão por meio da realização de um concurso de frases, acreditamos que a quantidade de frases que ressalta aspectos positivos do município demonstrou que o projeto foi capaz de gerar uma reflexão nas crianças que participaram, no sentido de perceberem seus aspectos positivos, e assim valorizá-la positivamente.

Acredita-se que o projeto foi capaz de dar visibilidade e potencializar as características positivas de Ribeirão das Neves através da criação de frases e da confecção de camisetas com as frases ganhadoras do concurso, além de fotos de lugares históricos de Ribeirão das Neves, e assim pôde contribuir para minimizar os efeitos do estigma sobre a cidade e seus cidadãos, por meio da distribuição gratuita das camisetas. A boa receptividade que as camisetas tiveram pelos moradores, expressa através de relatos colhidos pela equipe técnica, de que muitos apreciaram a iniciativa do projeto e consideraram que é importante que valorizem positivamente o lugar em que vivem, revela um impacto positivo gerado pelas camisetas de forma indireta e que pode iniciar uma transformação dos valores associados ao município.

Outro efeito importante alcançado pelo projeto foi a sensibilização e a preocupação com a valorização do município demonstradas pelos representantes do Poder Público, da Secretaria Municipal de Educação e Câmara Legislativa, que foram parceiros do projeto, e a sensibilização da mídia local, que divulgou duas reportagens sobre a realização do concurso “Faça uma Declaração de Amor para Neves”. As reportagens permitiram que a temática atingisse de forma ampla o município e seus moradores.

Além disso, a ASMOVE continua realizando ações de articulação em nível comunitário e institucional, com membros da rede institucional governamental e não governamental. De acordo com relatos da presidente dessa associação, foram feitas propostas de se realizar um concurso semelhante, visando promover a valorização de Ribeirão das Neves, abrangendo escolas de todo o município. Isso evidencia, ainda, outro efeito muito importante: a associação ganhou visibilidade e legitimidade dentro do município como um todo.

## 5 CONCLUSÕES

Através da promoção de espaços de reflexão para as crianças inseridas na rede de ensino público municipal e estadual da Região Veneza, da ampla divulgação do concurso e da distribuição de camisetas para os moradores e representantes da rede local e municipal, o projeto Reescrevendo Neves apresentou dados quantitativos e qualitativos que demonstram que foram alcançados os resultados esperados de contribuir para a valorização do município de Ribeirão das Neves, minimizando os estigmas de “cidade carcerária” e “cidade dormitório”.

Os resultados apontados demonstram êxitos de curto prazo, mas dados como os relatos dos moradores, o fortalecimento e reconhecimento da ASOMVE, a sensibilização das escolas e do Poder Público acerca da temática, bem como a discussão que o projeto continua gerando após a realização do concurso, com a proposta de realizar um concurso semelhante, abrangendo escolas de toda a cidade, indicam que esses resultados estão gerando efeitos também duradouros e sustentáveis.

Ao dar visibilidade para as características positivas do município, acredita-se que se tornaram disponíveis aos indivíduos moradores de Ribeirão das Neves aspectos positivos com que eles possam se identificar, e que foram iniciados processos de questionamento e transformação das características negativas presentes e ligadas ao município, contribuindo para o fortalecimento do seu sentimento de pertença. O fortalecimento do sentimento de pertença, por sua vez, colabora para a formação de uma identidade coletiva. Vale acrescentar, ainda, que, ao compartilhar valores com seu grupo social, o indivíduo passa também a compartilhar normas, hábitos e cultura. O compartilhamento de normas e valores vem de encontro com os postulados das teorias de capital social e controle social informal.

Como expõe Nascimento (2004), quando uma comunidade encontra-se desorganizada, ela não consegue construir valores comuns a serem compartilhados de forma a gerar uma coesão social. Sem coesão quanto aos valores compartilhados, os mecanismos de controle social informal e formal vão se enfraquecendo, de modo que a família, a igreja, as escolas e as associações não mais contribuem para a observância da norma e manutenção da ordem. Assim, os jovens e crianças perdem o referencial de conduta e acabam por eleger formas delituosas de comportamento, levando à depreciação de locais públicos, brigas, furtos, até mesmo à formação de gangues envolvidas em comércio ilegal de armas e drogas ilícitas. Por outro lado, quando um adulto comete um ato infracional, seus semelhantes não coíbem sua ação; ignoram-na. Quanto maior o nível de precariedade daquela população, com falta de acesso à saúde e educação, condições precárias de moradia, desemprego, baixa renda e exclusão social, maiores os efeitos do enfraquecimento do controle social e coesão social. Os atos delituosos acabam por formar um ciclo vicioso, em que violência gera mais violência (vinganças, ódios, assassinatos e também maus tratos às crianças, idosos, descortêsias com seus conhecidos, dentre outros), mais sofrimento e desesperança. Desse modo, os membros daquela comunidade não se implicam em seus problemas e buscam, ao contrário, sair daquele lugar assim que puderem.

Se, como propõe o capital social, começa-se a investir nas potencialidades daquela comunidade de modo a restaurar seus laços de confiança, solidariedade e cooperação,

os mecanismos de controle e coesão social vão se fortalecendo, e as formas violentas de sociabilidade e resolução de conflitos tendem a diminuir. Assim, como define Gustin: “a existência de relações de solidariedade e de confiabilidade entre os indivíduos, grupos e coletivos, inclusive a capacidade de mobilização e de organização comunitárias, [traduzem] um senso de responsabilidade da própria população sobre seus rumos e sobre a inserção de cada um no todo” (GUSTIN, 2005, p.13).

Vale destacar, ainda, que o próprio fortalecimento da associação comunitária AS-MOVE constituiu-se como um efeito importante no que tange ao fomento de capital social. Os níveis de associativismo e participação cívica de uma comunidade são um dos fatores principais apontados por Putnam (2002) para o desenvolvimento do capital social de uma comunidade. Fortalecendo a legitimidade da associação frente aos moradores da região e ao Poder Público municipal, acredita-se ter contribuído para que esta ganhe força de articulação política e mobilização social, e, conseqüentemente, ganhe força nas lutas por transformações positivas para a comunidade do Veneza e de Ribeirão das Neves.

Pode-se concluir, então, que o Programa Mediação de Conflitos, através da realização do Projeto Temático Reescrevendo Neves, promoveu o fortalecimento dos laços de pertencimento que, além de contribuir para o fortalecimento dos processos de construção identitária, ajudou no fortalecimento dos laços de confiança e compartilhamento de valores e normas por um grupo social, ou seja, de capital social. Esses vetores, por sua vez, são capazes de colocar os atores sociais em movimento na busca de soluções para os problemas vividos coletivamente. A construção de uma identidade coletiva voltada para a ação social vai de encontro com os objetivos do Programa de fomentar a autonomia e a emancipação, enquanto potencializadores de fatores de proteção que contribuem para a promoção dos direitos humanos.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GAULEJAC, V. **As Origens da Vergonha**. São Paulo: Editora Via Lettera, 2006.

GOFFMAN, E. **Estigma: Notas sobre a Manipulação da Identidade deteriorada**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1982 [1963].

GUSTIN, Miracy B. S. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. In: **Revista da Faculdade de Direito, Universidade Federal de Minas Gerais**. Belo Horizonte, n. 47, 2005.

Artigo disponível em <<http://www.elocidadania.org.br/Gustin.pdf>>. Acesso em 21 de setembro de 2007.

INSTITUTO VER. **Diagnóstico do Município de Ribeirão das Neves**. 2001.

NASCIMENTO, L. F. Z. **Violência e Criminalidade em vilas e favelas dos grandes centros urbanos: um estudo de caso da Pedreira Prado Lopes**. Belo Horizonte, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFMG, 2004.

PRADO, M. A. M. Da mobilidade social à constituição da identidade política: reflexões em torno dos aspectos psicossociais das ações coletivas. In: **Psicologia em Revista**. Belo Horizonte: v.8, n.11, p. 59-71, jun, 2002.

PUTNAM, R. D. **Comunidade e Democracia: a experiência da Itália moderna**. 3 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

RODRIGUES, S. M. A. Eixo: Projetos Temáticos. In: **Programa Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Ius Editora, 1ª Edição, p. 93-97, 2009.

TAJFEL, H. **Grupos Humanos e Categorias Sociais – Estudos em Psicologia Social**. Lisboa: Livros Horizonte, Volume II, 1982.

## MEDIAÇÃO: TRANSFORMANDO CONFLITOS E PREVENINDO VIOLÊNCIAS

**Adriana Maria da Costa.** Socióloga. Coordenadora Metodológica do Projeto Mediar, da Polícia Civil de Minas Gerais. Doutoranda em Sociologia pela Universidade Federal de Minas Gerais.

**Resumo:** O objetivo deste artigo é apresentar o estudo da mediação de conflitos como instrumento adequado e satisfatório para os participantes em situação de contenda transformarem seus conflitos e prevenirem a violência e a criminalidade. A Mediação de Conflitos possibilita a abertura de possíveis respostas às controvérsias por meio dos próprios participantes do processo. O Mediador de Conflitos deve se instrumentalizar de técnicas e procedimentos que facilitem a transformação do conflito, e uma boa alternativa seria por meio da Teoria da Transformação de Conflitos, apresentada por Lederach.

### 1 INTRODUÇÃO

A nossa sociedade não difere de tantas outras no que se refere à violência e à criminalidade, bem como ao seu aumento, muitas das vezes decorrente da complexidade, instabilidade e intersubjetividade das interações sociais. A violência possui várias formas de manifestação e nem todas podem ser influenciadas pela ampliação do acesso à justiça. Entretanto, aos conflitos multicausais manifestados no âmbito comunitário, como brigas entre vizinhos, desavenças familiares, pequenos furtos, lesões corporais leves etc., podem ser aplicadas práticas de administração pacífica de conflitos para sua solução, como importante fator de influência dentre aqueles que atuam na prevenção de manifestações de violência.

Acesso à justiça, aqui, é entendido não apenas como a mera admissão formal aos tribunais, e, sim, que, para a efetivação do Direito, é necessária a viabilização do acesso a uma “ordem jurídica justa” – como defendido por Watanabe (1996), a fim de garantir a segurança dos cidadãos, a qualidade de vida e o desenvolvimento do país.

São várias as conceituações de violência, mas, no presente contexto, torna-se interessante a perspectiva de alguns autores, a exemplo de Santos (1993, p. 79 e 108), para o qual o excesso de regulação não garantindo o exercício do Direito, faz com que seja violado o princípio da credibilidade da lei. Isso conduz à fraqueza do indivíduo em afinar-se ao mundo por reconhecer que a retribuição da sociedade, ou seja, dos outros, independe de sua contribuição individual. O indivíduo passa a não se sentir ocupando um lugar seguro, pairando sobre ele uma incerteza, já que “se percebe sem lugar, num lugar incerto ou, quando muito, num certo lugar” (VASCONCELOS, 2008, p. 26).

Essa incerteza do mundo social é seguida pela erosão das normas de convivência social, pela tendência ao encapsulamento individual (ambas potencializadoras do conflito interpessoal) e, de forma mais dramática, ao retorno ao estado da natureza e à anomia.

Arendt (1994) propõe a distinção entre violência e poder. A autora argumenta que o cerne da violência está aliado à ineficácia instrumental e simbólica do Estado, ou seja, a impotência gera violência. Nessa perspectiva, o Estado passaria a representar no imaginário coletivo a ilegitimidade para administrar os conflitos interpessoais. Indivíduos em conflito elegeriam um campo paraestatal na resolução de suas lutas interpessoais (muitas vezes com recurso à violência), renunciando, portanto, às regras universais e impessoais do Estado de Direito. A Justiça, ao não ser capaz de solucionar satisfatoriamente os conflitos no tecido social, abre espaço para a penetração de meios alternativos de resolução de conflitos.

No que concerne à insuficiência dos mecanismos de regulação disponíveis e sua relação com a violência, Adorno (1999, p. 140) destaca as consequências da crise vivenciada pelo sistema de justiça criminal, ou seja, pela incapacidade do Estado em aplicar as leis e garantir a segurança da população: elevação das taxas de criminalidade muito além da capacidade de resposta por parte das agências encarregadas do controle repressivo da ordem pública; crescimento do sentimento coletivo de impunidade; aumento da seletividade dos casos a serem investigados, aumentando-se o arbítrio e a corrupção, além do elevado número de casos arquivados por impossibilidade de investigação; e burocratização dos procedimentos, contribuindo para acentuar a morosidade judicial e processual.

Por não confiarem na intervenção do Poder Público, consequência mais grave desse processo, os cidadãos buscam saídas que vão desde a segurança privada até a “proteção” de traficantes locais ou a resolução de conflitos por conta própria. “Tanto num como noutro caso, seus resultados contribuem ainda mais para enfraquecer a busca de soluções proporcionada pelas leis e pelo funcionamento do sistema de justiça criminal” (ADORNO, 2001, p. 99).

Essa conceituação possibilita a ênfase no fato de que o sucesso do Estado em prevenir e controlar a violência depende, em grande medida, da forma como os conflitos são administrados, ou seja, o estímulo à adequada administração de conflitos (seja pelo sistema formal ou pelo fomento a sistemas alternativos, do qual a mediação é parte integrante) é papel fundamental do Estado na prevenção da violência.

O Estado Democrático de Direito, no Brasil, foi instituído a partir da Constituição Federal, promulgada em 1988, que elegeu como fundamentos: a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, bem como o pluralismo político. Assim, ao adotar esses fundamentos e buscando assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos, orientou e abalizou instrumentos para uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida com a solução pacífica dos conflitos. O método alternativo de solução de controvérsias denominado Mediação de Conflitos seria, pois, um desses instrumentos, por possibilitar a transformação na visão que as pessoas têm sobre os conflitos, assim como fomentar a comunicação pacífica.

A mediação possui potencial especial para os conflitos oriundos de relações continuadas ou cuja continuação seja importante, como as relações familiares ou de vizinhança, porque permitirá o restabelecimento ou aprimoramento dessas interações. Nesses casos,

a mediação possibilita a compreensão do conflito pelas partes, para que possam melhor administrá-lo e evitar novos desentendimentos no futuro.

Como a mediação é um processo por meio do qual as próprias partes chegam a uma solução para o conflito em questão, ela apresenta chances muito maiores dos envolvidos considerarem satisfatória a solução adotada. A participação direta dos interessados na construção do acordo para determinada contenda – ao contrário das soluções tradicionais, geralmente impostas por um terceiro “imparcial” – também aumenta a legitimidade da solução perante as partes e, conseqüentemente, a probabilidade de que cumpram voluntariamente o acordo estabelecido (acordo moral).

## 2 CONFLITO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O ser humano sempre esteve e estará em conflito, e a humanidade, não raras vezes, buscou solucionar seus conflitos, utilizando-se da guerra ao diálogo. Mas o que é o conflito? São várias as definições possíveis na Mediação e nas Ciências Sociais (COSTA, 2009). Entretanto, utilizaremos, brevemente, os conceitos de Moore (1998), Simmel (1983), Elias (1994) e Lederach (2003).

Segundo Coser<sup>30</sup> (*apud* Moore, 1998, p. 29), os conflitos envolvem lutas entre duas ou mais pessoas com relação a valores ou competição por status, poder ou recursos escassos. Os mediadores intervêm em conflitos que diferem segundo seu grau de ordem, as atividades das partes e a intensidade da expressão das preocupações e das emoções. Assim, tem-se 1) o conflito latente, caracterizado por forças implícitas que não foram reveladas de forma plena e não chegaram a um conflito polarizado (exemplos: mudanças nos relacionamentos pessoais em que uma parte não tem consciência da seriedade da discórdia ocorrida, tais como: perspectiva de cortes de pessoal em uma organização ou perspectiva do cônjuge sair de casa); 2) o conflito emergente, que é quando a disputa em que as partes são identificadas, a disputa é reconhecida e muitas questões estão claras, entretanto não ocorreu uma negociação cooperativa ou um processo de resolução de problemas, tem, portanto, potencial para crescer (exemplos: disputas entre colegas de trabalho, empresários e governos em que ambas as partes reconhecem que há uma disputa, havendo troca áspera de palavras, mas nenhuma das duas sabe como resolver o problema, que adia-se); 3) o conflito manifesto é aquele em que as partes envolvidas em uma disputa ativa e contínua começaram a negociar, mas chegaram a um impasse.

Nos três tipos de conflito, o mediador pode ser chamado a auxiliar os participantes a identificarem as pessoas que serão afetadas por uma mudança e a desenvolverem um processo de educação mútua em torno das questões e interesses envolvidos; a estabelecer o processo de negociação e comunicação; e, ainda, a mudar o procedimento que ora tenha se iniciado por conta dos participantes ou por intermédio de outro profissional (MOORE, 1998, p. 29 e 30).

Simmel (*apud* Moraes Filho, 1983, p. 122) nos mostra que o conflito reproduz-se em todas as ações interativas e relacionais produzidas no interior da sociedade, possibilitando

<sup>30</sup> COSER, L. *Continuities in the Study of Social Conflict*. Nova York: Free Press, 1967.

construções, reconstruções e destruições às estruturas, arranjos, instituições, processos, relações e, sobretudo, interações sociais. “Admite-se que o conflito produza ou modifique grupos de interesse, uniões, organizações.” Sendo assim, é “uma forma de *sociação*<sup>31</sup>”.

O importante, aqui, aos moldes da mediação transformativa, é a possibilidade de construção ou reconstrução das relações, ou seja, o aspecto positivo do conflito. Simmel (1983) aponta que, de uma contenda, pode surgir uma base, uma plataforma análoga a um tablado, espaço no qual as partes podem se encontrar em um mesmo nível situacional, ou seja, em conflito. Sobre esse tablado, os participantes não serão julgados por terem mais poder ou melhores chances de saírem vitoriosos da discórdia. O conflito, segundo ele, possui a capacidade de constituir-se num espaço social, em que a própria confrontação é um ato de reconhecimento entre as interações e as relações sociais que daí resultam. Outra característica positiva atribuída ao conflito, pelo autor, reside no fato de que este pode superar as desigualdades sociais estruturadas e reproduzidas pelas consequências das interações sociais.

Já para Elias (1994, p. 17), o conflito social se apresenta quando há a sobreposição entre as necessidades e inclinações pessoais e as exigências da vida social, ou vice-versa. Ele argumenta que as duas coisas só são possíveis juntas: só pode haver uma vida comunitária livre de perturbações e conflitos se todos os indivíduos dentro dela gozarem de satisfação suficiente; e só pode haver uma existência individual satisfatória se a estrutura social for mais livre de tensão, perturbação e conflito.

Lederach (2003) nos diz que tanto o conflito quanto a mudança são parte normal da vida humana. O conflito está sempre presente nas relações humanas e o tecido dessas relações está em constante mudança. Existem quatro modos em que os conflitos provocam impacto nas situações e mudam as coisas: pessoal, relacional, estrutural e cultural. Além disso, podemos pensar essas mudanças em resposta a duas perguntas: do ponto de vista descritivo, o que o conflito muda? E, do ponto de vista das respostas que surgem ao conflito, que tipo de mudanças buscamos?

Na primeira pergunta, estamos simplesmente buscando reconhecer os padrões comuns e impactos do conflito social; na segunda, buscamos reconhecer a necessidade de identificar como nossos valores e intenções podem ser tão ativos para responder, intervir e criar mudanças. É o que veremos a seguir.

### 3 MEDIAÇÃO: TRANSFORMANDO CONFLITOS

A mediação de conflitos é um método alternativo para a resolução de contendas<sup>32</sup>, em opção ao sistema de justiça tradicional. Segundo Moore (1998, p. 28), a mediação é definida como a interferência em um conflito de uma terceira parte aceitável (os mediados

<sup>31</sup> Segundo Simmel (1983, p.122), toda interação entre os homens é uma sociação.

<sup>32</sup> Apesar de, no Brasil, não haver uma lei específica para a regulamentação da mediação, sua prática e fundamentação tem-se estruturado de acordo com a experiência e formação do profissional mediador sob o olhar técnico do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA.

aprovam a presença e intervenção<sup>33</sup> do mediador), tendo um poder de decisão limitado ou não autoritário, e que ajuda os participantes envolvidos a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente cabível. A mediação pode estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito entre os participantes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e os danos psicológicos. Na maioria das vezes, a mediação se depara com relações em que as pessoas encontram-se de forma desigual no que diz respeito ao poder de solucioná-lo.

Segundo Sampaio e Neto (2007, p. 21 e 22), a natureza do conflito e a capacitação do mediador definem os diferentes estilos de prática da mediação. Assim, temos o modelo tradicional, que tem como foco o acordo e a satisfação individual das partes; o modelo transformativo, fundamentado na teoria sistêmica, que busca antes a transformação das pessoas, a revalorização pessoal e o reconhecimento da legitimidade do outro – o acordo é apenas consequência; e o modelo circular-narrativo, que se fundamenta na comunicação e causalidade circular, cuidando-se dos vínculos e fomentando a reflexão, a fim de resultar em uma história colaborativa. Neste artigo, daremos ênfase ao modelo transformativo.

O modelo de mediação transformativa, desenvolvido por Bush e Folger, busca o crescimento moral dos participantes do processo de mediação por duas vias: na capacitação, ou seja, no autorreforço que ocorre quando os participantes conscientizam-se de seus próprios objetivos, interesses, opções e recursos, na sua capacidade para organizar e apresentar argumentos, e na sua capacidade de tomada de decisão consciente; e segundo, no *empowerment*<sup>34</sup> conjugado com o reconhecimento da situação e do outro ou livre reinterpretação da sua ação. Para Bush e Folger, a mediação transformadora alinha-se com a emergência de um novo paradigma da sociedade, o mundo relacional, que apela para o desenvolvimento integrado de dois importantes valores humanos: o autoatendimento e a empatia.

Na medida em que a mediação de conflitos promove um diálogo voluntário por meio do qual os participantes têm a possibilidade de compreender as razões do outro e da própria origem do conflito, abre-se um espaço de reconhecimento mútuo, ao mesmo tempo em que permite compreender a estrutura desigual e injusta, à qual, muitas vezes, estão ambos submetidos. Essa percepção pode conduzir a uma igualdade de direitos e deveres sociais, que se constrói dialeticamente no processo de comunicação não violenta e, conseqüentemente, à prevenção à violência, criminalidade e processos de vitimização.

Mesmo nos casos em que os participantes se encontram em desigualdade de classe ou gênero e um deles não se submete à mesma estrutura do outro e/ou, em casos

<sup>33</sup> Intervenção, segundo Argyris (1970, p. 15 apud Moore, 1998, p. 17), significa “entrar em um sistema contínuo de relacionamentos, ficar entre pessoas, grupos ou objetos, com o propósito de ajudá-los”.

<sup>34</sup> O termo *empowerment* deve ser entendido aqui, deixando-se de lado as discussões do ponto de vista linguístico e de classe, como um processo dinâmico no qual o sujeito, a partir de suas ações, é parte de um processo em permanente construção. Empoderar significa muito mais do que “transferir” ou “tomar posse” de elementos que permitam aos sujeitos transitar nos meandros decisórios de sua coletividade, mas, sim, fornecer subsídios a estes para que possam tornar-se cidadãos críticos e conscientes de sua posição enquanto indivíduos históricos, libertos dos diversos tipos de desigualdade. A esse respeito, conferir BAQUERO, 2005.

mais extremos, quando um deles agiu claramente com má-fé para a satisfação de seus interesses próprios, o diálogo é viável e pode ser emancipatório através da mediação de conflitos.

Isso porque, havendo um desequilíbrio de poder entre as partes, seja originário da desigualdade social ou econômica, a mediação pode proporcionar *empowerment* capaz de esclarecer os direitos que os participantes possuem, de forma a proporcionar-lhes um lugar<sup>35</sup> para a igualdade e o equilíbrio de diálogo. Nesse caso, mesmo não havendo um consenso possível, mesmo que não consigam chegar a um acordo, os participantes tiveram a oportunidade para um aprendizado que será valioso, caso decidam buscar seus direitos por meio do sistema judicial, ou mesmo para prevenir futuras desavenças.

Dentro desse modelo, complementar à visão de Bush e Folger, encontra-se a perspectiva desenvolvida por Lederach (2003), denominada de Teoria da Transformação do Conflito, que descreve essa transformação como uma lente e uma estratégia para abordar o conflito. De acordo com Lederach<sup>36</sup> (*apud* SALES, 2010, p. 12), a transformação de conflitos é mais do que um conjunto de técnicas específicas. É uma proposta diferente de observação dos fatos a partir de diversas lentes para se compreender o conflito no âmbito individual e social.

Primeiro, são usadas as lentes para examinar a situação imediata; em seguida, outras lentes são utilizadas para ver o passado dos problemas imediatos e os padrões das relações que demarcam o conflito (avaliação aprofundada da situação vivida); e, por último, é utilizada a lente para encontrar um marco de convergência com o qual se possa criar uma base de atuação para que os indivíduos envolvidos possam discutir o conteúdo, o contexto e as estruturas das relações de forma cooperativa – aqui eles começam a buscar respostas ou soluções criativas.

O conceito da transformação de conflitos, de Lederach, compreende a evolução dos conflitos sociais a partir de mudanças nas dimensões pessoal, relacional, estrutural e cultural da experiência humana. O objetivo é promover processos construtivos de cada uma destas.

A dimensão pessoal refere-se às alterações efetuadas no que é desejado pelo indivíduo, incluindo o aspecto cognitivo, emocional, perceptível e espiritual da experiência humana ao longo do conflito. De uma perspectiva descritiva, a transformação sugere que os indivíduos são afetados pelo conflito de modo negativo e positivo<sup>37</sup>. A dimensão relacional descreve as mudanças afetadas e desejadas nas relações face-a-face, em que as questões emocionais, de poder e de interdependência são fundamentais. No aspecto descritivo, refere-se à transformação de como os padrões de comunicação e interação nos relacionamentos são afetados pelo conflito. O conflito torna explícito o quão perto ou distantes as pessoas desejam ser, como vão usar e compartilhar o poder, o que percebem de si mesmos e dos outros, bem como quais padrões de interação desejam ter.

<sup>35</sup> Entenda-se lugar, aqui, menos espacial, e mais social.

<sup>36</sup> LEDERACH, John P. *Construyendo La Paz: Reconciliación sostenible em sociedades divididas*. Espanha: Gernika-Gogoratuz/Centro de Investigación por La Paz, 1998, p. 118-119.

<sup>37</sup> O conflito, por exemplo, afeta o nosso bem-estar físico, a nossa autoestima e estabilidade emocional etc.

A dimensão estrutural destaca as causas subjacentes do conflito e destaca as maneiras pelas quais as estruturas sociais, organizações e instituições são construídas, sustentadas e alteradas pelo conflito. Em um nível descritivo, refere-se à análise das condições sociais que dão origem ao conflito e à maneira como o conflito afeta a mudança estrutural e social existente em instituições sociais, políticas e econômicas. Em um nível prescritivo, a transformação representa os esforços para fornecer informações sobre as causas subjacentes e as condições sociais que criam e fomentam as expressões violentas do conflito, e para promover mecanismos que reduzem a interação da controvérsia e minimizem a violência.

A dimensão cultural, por fim, refere-se às formas de conflito que mudam os padrões de vida em grupo, bem como as formas como a cultura afeta o desenvolvimento de processos que tratam e respondem ao conflito. Em um nível descritivo, a transformação visa compreender como o conflito afeta e muda os padrões culturais de um grupo e como os padrões acumulados e compartilhados afetam a forma como as pessoas em um dado contexto compreendem e respondem ao conflito. No nível prescritivo ou normalizador, a transformação visa descobrir os padrões culturais que contribuem para a violência em um dado contexto, e identificar e desenvolver os recursos culturais existentes e os mecanismos para lidar com o conflito.

Mas como podemos transformar os conflitos? Lederach desenvolve um mapa investigativo da transformação que parte da situação presente e chega ao futuro desejado, a partir do desenvolvimento de processos de mudança que ligam esses dois pontos. Não se trata de uma linha reta, mas de um conjunto de iniciativas dinâmicas que definem os processos de mudança em movimento e criam uma plataforma sustentada para prosseguir à mudança a longo prazo. O mapa representa o desafio de como terminar algo não desejado e como construir algo que é desejado.

Uma visão transformadora da situação – o primeiro ponto de investigação – levanta duas questões: quais são os problemas imediatos que precisam ser resolvidos? Qual o contexto global que precisa ser resolvido de forma a alterar os padrões destrutivos? Essas questões ligam o presente com o passado. Os padrões de como as coisas têm sido no passado fornecem um contexto no qual as questões em disputa aumentam em direção à superfície. As questões presentes não têm o poder de mudar o que já transcorreu. O potencial para a mudança está na nossa capacidade de reconhecer, entender e corrigir o que aconteceu e criar novas estruturas e maneiras de interagir no futuro.

O segundo ponto de investigação do conflito é o horizonte do futuro, a imagem do que queremos criar. O horizonte do futuro aponta para a possibilidade do que poderia ser construído, e, não, simplesmente para mudanças lineares. A seta da transformação aponta não só para o futuro, mas também se volta para situações imediatas e para uma gama de processos de mudanças que possam surgir. A transformação, então, é tanto circular quanto linear – o que Lederach denomina de processos de mudança.

O inquérito final é a concepção e apoio aos processos de mudança que exige que pensemos sobre a resposta a um conflito como o desenvolvimento de processos de mudança que atendam a uma rede de necessidades, relações e padrões interligados. Os processos de mudança não devem apenas promover soluções de curto prazo, mas tam-

bém construir plataformas capazes de promover a longo prazo uma mudança social, e devem, ainda, apresentar adaptabilidade e finalidade. Uma plataforma de transformação é a construção de uma contínua e adaptativa base no epicentro do conflito, do qual é possível gerar processos que criam soluções para necessidades de curto prazo e fornecer uma capacidade de trabalho em estratégias de mudança construtiva de longo prazo no contexto relacional.

Esse mapa de Lederach fornece uma lente que nos permite vislumbrar as possibilidades de resposta imediata e de longo prazo de uma mudança construtiva. Para ele, a transformação de conflitos é uma viagem circular com um propósito, que pode ser desenvolvida a partir das seguintes práticas da abordagem transformacional:

**Prática 1:** desenvolver a capacidade de ver as questões que se apresentam como em uma janela, ou seja, a capacidade de ver a situação de imediato, sem se deixar levar pelas exigências em que se apresentam as questões, pela urgência que nos empurra para soluções rápidas, e pelas ansiedades que muitas vezes elevam o conflito. Essa é a capacidade de ver a diferença entre o conteúdo de um conflito e do seu contexto emocional e relacional;

**Prática 2:** desenvolver a capacidade de integrar vários quadros de tempo, ou seja, pensar sobre a mudança sem estar condicionado a uma visão de curto prazo. A chave é a capacidade de reconhecer que tipo de processos e prazos podem ser necessários para lidar com os diferentes tipos de mudança;

**Prática 3:** desenvolver a capacidade de representar as energias de conflito como dilemas. Como podemos abordar “A” e ao mesmo tempo construir “B”? a capacidade de reformular o conflito dessa forma nos permite identificar mais claramente os objetivos e procurar opções inovadoras para a ação;

**Prática 4:** desenvolver a capacidade de fazer da complexidade um amigo, e, não, um inimigo. Uma das grandes vantagens da complexidade é que a mudança não está ligada exclusivamente a uma coisa, ação ou opção. A primeira chave é a confiança que temos que ter na capacidade dos sistemas em gerar opções e caminhos para a mudança; a segunda é que devemos buscar as opções que parecem ter a maior promessa de mudança construtiva; e a terceira estabelece que não devemos bloquear rigidamente uma ideia ou abordagem, pois os caminhos potenciais de mudança gerados em sistemas complexos são numerosos. É aqui que a atenção cuidadosa à multiplicidade de opções pode criar novas formas de olhar para velhos padrões.

**Prática 5:** desenvolver a capacidade de ouvir e falar a voz da identidade e do relacionamento. A identidade é uma dinâmica relacional que está sendo constantemente redefinida – é como as pessoas estão vendo a si mesmas no relacionamento que têm com os outros. É importante estarmos atentos às percepções das pessoas sobre como a identidade está ligada ao poder e à definição dos sistemas e estruturas que organizam e regulam as suas relações. De acordo com Lederach, isso é particularmente importante para as pessoas que sentem a sua identidade desgastada, marginalizada ou sob ameaça. Quando as preocupações baseiam-se em identidade, os processos devem se esforçar para compreender as raízes das percepções das pessoas e combater as mudanças sistêmicas necessárias para garantir o acesso e a participação respeitosa.

#### 4 CONCLUSÃO

A sociedade preconizada pelo Estado Democrático de Direito, no Brasil, é uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida com a solução pacífica dos conflitos. O sucesso do Estado em alcançar essa sociedade condiciona-se, muitas das vezes, na forma como os conflitos são administrados, ou seja, no estímulo à adequada administração de conflitos, seja pelo sistema formal, seja por incentivo e implementação de sistemas alternativos.

O instrumento da mediação de conflitos pode possibilitar o reconhecimento, por parte das pessoas, de que a retribuição da sociedade depende de sua contribuição individual e que seus valores e intenções podem ser ativos para responder, intervir e criar mudanças. Assim, entendemos que, nos casos em que os indivíduos em situação de controvérsia compartilham de um extenso passado em comum e têm potencial significativo para futuros relacionamentos, e nas situações em que os episódios surgem em uma comunidade, organização ou contexto social amplo, a abordagem da Teoria da Transformação de Conflitos possibilita mudanças significativas e deve ser utilizada também, em contextos com ciclos repetidos e profundos de episódios de conflito que criaram padrões destrutivos e violentos.

Essa abordagem utiliza-se de lentes para examinar o conflito vivenciado: primeiro, são usadas as lentes para examinar a situação imediata; em seguida, lentes para ver o passado dos problemas imediatos e os padrões das relações que demarcam o conflito; e, por último, é utilizada a lente para encontrar um marco de convergência com o qual se possam buscar respostas e criar soluções criativas. A mediação transformadora proporciona a substituição dos padrões de violência e coação pelo respeito, pela resolução criativa de problemas e pelos mecanismos de mudança social não violenta.

Aqueles que se dedicam à mediação de conflitos devem acreditar nas mudanças, devem acreditar que as pessoas são capazes de transformar os seus conflitos, mesmo que, em determinadas situações, essas transformações sejam pequenas e passem despercebidas; acima de tudo, devem dar oportunidade a essas pessoas de se transformarem para mudarem a visão que têm de seus conflitos. “Para conseguir isso, uma complexa teia de processos de mudança delimitada por uma compreensão transformadora da vida e da relação se faz necessária” (LEDERACH, 2003).

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADORNO, Sergio. Exclusão socioeconômica e violência urbana. *Sociologias*, Porto Alegre, v. 4, n. 8, p. 84-135, jul./dez. 2001.

\_\_\_\_\_. Insegurança versus direitos humanos: entre a lei e a ordem. *Tempo Social: Revista de Sociologia*, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 129- 154, out. 1999.

ARENDT, Hanna. *Sobre a violência*. Rio de Janeiro: Relume-Dumara, 1994.

BAQUERO, Rute Vivian Angelo. Empoderamento: questões conceituais e metodológicas. In: *Revista Debates*. Núcleo de Pesquisas sobre a América Latina/UFRGS. Porto Alegre: Vol. 1, n° 1, dez. 2005.

COSTA, Adriana M. *Mediação de Conflitos e Polícia Comunitária*. Disponível em <<http://www.novacriminologia.com.br>> Acesso em: 26 Abr. 2009.

ELIAS, Norbert. *A Sociedade dos Indivíduos*. Rio de Janeiro: Zahar, 1994.

FISCHER, Rosa Maria Bueno. Foucault e a Análise do Discurso em Educação. *Cadernos de Pesquisa*, N. 114, p. 197- 223, Nov 2001.

GOMES, Luiz F. (org.). *Constituição Federal, Código Penal, Código de Processo Penal*. 2ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2000.

LEDERACH, John. P. Conflict Transformation. *Beyond Intractability*. Eds, Guy Burgess and Heidi Burgess. Conflict Research Consortium, University of Colorado, Boulder. Posted: October 2003. Disponível em <<http://www.beyondintractability.org/essay/transformation/>> Acesso em: 26 Mai. 2010.

MORAES FILHO, Evaristo (org.). *Simmel Sociologia*. São Paulo: Ática, 1983.

MOORE, C. W. *O Processo de Mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Porto Alegre: ARTMED, 1998.

SANTOS, Wanderley Guilherme dos. *Razões da desordem*. Rio de Janeiro: Rocco, 1993.

SALES, Lília M. Morais. *Mediare: um guia prático para mediadores*. Rio de Janeiro: GZ ed, 2010.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2008.

WATANABE, Kazuo. *Justiça, promessa e realidade: o acesso a justiça em países ibero-americanos*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1996.

## OFICINAS EM DINÂMICA DE GRUPO COMO PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA/GENÊRO

**Danielle Henriques de Souza.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Teresópolis.

**Kátia Kelle da Silva.** Mediadora e Estagiária de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Teresópolis.

**Márcia Ferreira Lisboa.** Mediadora e Estagiária de Direito do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Teresópolis.

**Michelle Carolina Moraes.** Mediadora e Estagiária de Direito do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Teresópolis.

**Raquel Campanharo Aguiar.** Advogada. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Teresópolis.

**Renan Marques de Oliveira.** Psicólogo. Mediador e Técnico Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Teresópolis.

**Thalita Cristina Cunha de Lima.** Mediadora e Estagiária de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Teresópolis.

**Resumo:** Este artigo tem como objeto o projeto temático “Prosa Feminina”, idealizado pelo Programa Mediação de Conflitos (PMC), localizado no Núcleo de Prevenção à Criminalidade (NPC) Jardim Teresópolis – Betim, em parceria com o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), situado no Bairro Vila Recreio. O objetivo é demonstrar como oficinas de grupo podem contribuir para a desnaturalização da violência contra mulher, em um contexto de exclusão social, acessos precários aos serviços básicos e também por violações recorrentes aos direitos fundamentais. O viés de interlocução que sustenta essa discussão é um levantamento bibliográfico acerca do lugar social da mulher do século XVIII aos dias atuais, perpassando pelo marco teórico do PMC, até alcançar uma possível prática a ser desenvolvida em oficinas de grupo. Conclui-se que essa prática deve ser utilizada como um mecanismo de prevenção à violência doméstica/gênero, uma vez que as ações e reflexões advindas da interação nas oficinas de grupo tendem a promover os direitos e garantias constitucionais, a inclusão social e a desnaturalização das violências contra a mulher.

**Palavras-chaves:** Violência Doméstica/Gênero. Oficina de Grupo. Programa Mediação de Conflitos. Parceria. Prevenção à Criminalidade.

Eu mulher  
Hoje parei para pensar em quanta coisa eu preciso jogar, meu corpo já está a reclamar e minha mente a pifar.  
Mas como eu posso diferenciar o que devo largar e no que eu devo cultivar?  
Meu dilema é encontrar a melhor maneira de atuar, e me pergunto...  
Por onde devo começar?  
Pergunta que eu posso encontrar, se ajuda buscar e para dentro de mim olhar.  
Olhar para dentro de mim e encontrar a real razão do meu pensar e assim poder uma nova vida começar.

Elizabeth Mesquita

## 1 INTRODUÇÃO

O Programa Mediação de Conflitos (PMC), em sua proposta de atuação, é dividido em quatro eixos estruturantes: Mediação Atendimento, Mediação Comunitária, Projetos Institucionais e Projetos Temáticos. Este último, “alcança uma abrangência maior do que os outros eixos, respondendo às demandas que dizem respeito à comunidade como um todo” (LEANDRO *et al.*, 2009, p. 93). Assim, segundo a referida autora, os projetos temáticos partem de um diagnóstico da dinâmica da comunidade em sua relação com fatores de risco – que são aqueles que aumentam a probabilidade da ocorrência de crimes ou violências. Essa iniciativa objetiva gerar um impacto na comunidade, trazendo os fatores chamados de proteção – que são aqueles que reduzem a probabilidade de incidência dos fatores de risco. O desenvolvimento de fatores de proteção permite, pois, a menor probabilidade de incidência e de efeitos negativos de crimes e violências.

Nesse sentido, o presente artigo irá abordar uma proposta de como o Programa Mediação de Conflitos, a partir do eixo projeto temático, pode intervir junto à realidade das comunidades em que atua, na busca da prevenção à violência e à criminalidade. Levou-se em consideração o diagnóstico organizacional comunitário, a análise das fichas de atendimento individual dos casos atendidos em 2009 no PMC – Núcleo Jardim Teresópolis, e as demandas implícitas e explícitas do Grupo de Mulheres. Dentro dessa perspectiva, a análise da equipe diagnosticou um número significativo de relatos de violência contra a mulher, os quais determinaram a necessidade de uma possível intervenção junto a essa realidade vivenciada pelas mulheres moradoras da Vila Recreio. O trabalho preventivo de reflexão da temática é, pois, uma alternativa para promoção de fatores de proteção, frente à violência doméstica/gênero.

A violência de gênero se enraíza na relação de dominação dos homens sobre as mulheres e na dependência destas face àqueles. É também consequência de fatores diversos, dentre eles, os culturais, o que ainda garante aos homens a errônea ideia de que possuem o direito de decidir sobre as vidas daquelas. Várias são as manifestações dessa violência, seja ela física e/ou emocional, como agressões, ameaças, críticas ao caráter do outro, abusos sexuais, dentre outras.

Primeiramente, abordar-se-á a trajetória sócio-histórica da mulher a partir do século XVIII até a atualidade, para entender porque as relações de gênero, sob a perspectiva da submissão da mulher perante o homem, perpetuam-se ao longo dos tempos. Em seguida, será apresentada a contextualização da área de abrangência e da atuação do PMC, a parceria estabelecida com o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) Vila Recreio, marco teórico e proposta do projeto temático a ser utilizada no grupo como estratégia de prevenção à violência doméstica/gênero e consequente contribuição à prevenção à criminalidade.

Assim, partindo da hipótese de que o lugar social da mulher poderia favorecer uma posição de assujeitamento a um agressor, este trabalho propõe desenvolver oficinas reflexivas com o tema violência doméstica/gênero, com o objetivo de discussão e desconstrução/construção de saberes e práticas.

## 2 O LUGAR DO FEMININO AO LONGO DA HISTÓRIA

Partir-se-á do recorte do papel social da mulher, a partir do século XVIII, tendo em vista que, anterior a esse período, há uma escassez de material publicado nessa área. Como bem descreve Araújo, o comportamento da mulher daquela época pode ser retratado da seguinte forma:

Corre a missa. De repente, uma troca de olhares, um rápido desvio do rosto, o coração aflito a respiração arfante, o desejo abrasa o corpo. Que fazer? Acompanhada dos pais, cercada de irmãos e criadas, nada podia fazer exceto esperar. Esperar que o belo rapaz fosse bem intencionado, que tomasse a iniciativa da corte e se comportasse de acordo com as regras da moral e dos bons costumes, sob o indispensável consentimento paterno e aos olhos atentos de uma tia ou de uma criada de confiança de seu pai naturalmente. (ARAÚJO apud PRIORE, 2000, p. 45)

Esse era o estereótipo do comportamento que se esperava das moças no Brasil Colonial do século XVIII: por um lado, a Igreja exercendo forte domínio sobre esse comportamento feminino; por outro, a mulher submetendo-se à autoridade masculina. Toda educação era dirigida exclusivamente para os afazeres domésticos e até mesmo o seu desejo sexual deveria ser controlado em respeito ao pai, depois ao marido. Isso pode ser comprovado pelos seguintes fatores:

A representação e a identidade de gênero na territorialidade brasileira são constituídas pelo homem/mulher, enquanto atores sociais. A concepção de gênero é formulada com relação à distinção de sexo e isso indica uma construção psicossocial, cultural e historicamente construída ao longo do desenvolvimento, que vai definir os papéis masculino e feminino, significando e caracterizando a personalidade, o comportamento sexual, a aparência física, etc., tanto do homem como da mulher em uma dada sociedade. (LAMAS, 2007).

Assim, a questão da representação e da identidade delineava os papéis desempenhados por esses atores, tendo uma forte influência de todo o contexto econômico, social e cultural.

Recorrendo à história, nota-se que o espaço ocupado pelas mulheres diferenciava-se em muito do desempenhado pelos homens. Desde a infância, pode-se perceber que as exigências eram diferentes para os dois sexos. A educação recebida pelas meninas, leitura e escrita, poderia ser aprendida em casa. Depois de certo tempo, algumas, de famílias mais abastadas, eram encaminhadas para um convento, onde aprendiam latim e música ou educadas estritamente para atender às necessidades do futuro lar, como aprender a bordar. Dessa forma, o objetivo educacional era destacar as mulheres para o casamento, tornando-as hábeis na arte de cuidar de uma casa, bem como dos maridos e dos filhos. Existia entre marido e mulher uma espécie de acordo conjugal, o qual deveria ser seguido rigorosamente. O desejo da mulher deveria ser apenas encenado e o marido teria de estar atento e apto a perceber e entender os sinais disfarçados que a esposa recatada e envergonhada emitia. Finalmente, com prazer ou sem prazer, com paixão ou sem paixão, a menina tornava-se mãe, e mãe honrada, criada na casa dos pais, casada na igreja, como mandavam as normas da sociedade.

A participação das mulheres na vida social torna-se mais acentuada nos fins do século XVIII e no início do século XIX. A mulher começou a aparecer em cafés, bailes e outros eventos da vida social, o que favoreceu certa liberdade. No entanto, sua conduta passou a ser observada por outros olhares, os da sociedade. Cabia a elas, além do zelo pelo marido e pelos filhos, aprender a se comportar em público e conviver socialmente de maneira educada.

A atuação dessas mulheres, segundo Rocha-Coutinho, citado por Magalhães (2001), não mudou na sociedade patriarcal brasileira. Dominadas pelos dogmas da Igreja e poder do Estado, acabavam condenadas ao papel de companheiras e protetoras dos filhos, sem, contudo, opor-se a eles. Além da sua importância no trabalho e em outras ocupações, é no século XVIII que se presencia a valorização da mulher na família.

No século XIX, o casamento era visto como degrau para a ascensão social, ou manutenção de *status*. Nesse ínterim, as mulheres passaram a ocupar uma outra função: a de contribuir para o desenvolvimento familiar. Os homens passaram a preocupar-se com a imagem de suas esposas perante a sociedade. Essa representação social da mulher tinha um valor importante, embora a autoridade familiar se mantivesse ainda em mãos masculinas.

Vista como uma soma de atributos negativos e positivos, a mulher se torna um ser moral e socialmente perigoso, devendo ser submetido a um conjunto de normas que assegurasse o cumprimento do seu papel de esposa e mãe. Os comportamentos considerados desviantes eram vistos como estranhos à sua natureza. Todas essas considerações aproximavam a condição feminina da loucura, alimentando as fantasias dos homens. O corpo e a sexualidade feminina inspiravam grande temor à medicina e aos alienistas, especialistas em doença mental. Constituíndo-se como alvo prioritário da medicina e da psiquiatria, o seu organismo e sua fisiologia carregariam, assim, uma predisposição à doença mental.

As políticas e elites intelectuais do começo do século XX procuravam definir o lugar das mulheres na sociedade, pois as cidades encontravam-se em um momento de crescente urbanização e industrialização. Esse momento abriria para a classe feminina novas

possibilidades de trabalho e de atuação, pleiteando condições de igualdade em relação aos homens, não só no ambiente de trabalho, mas também na participação da vida social, usufruindo dos mesmos espaços políticos, sociais e culturais.

Pode-se mencionar que no século XX, a Organização das Nações Unidas (ONU) auxiliou na criação dos primeiros grupos para a defesa dos direitos da mulher. O movimento ganhou força, surgindo jornais direcionados a essa temática, bem como casas de apoio destinadas à sua proteção. Também ressalta-se a organização de lutas para que se mudasse a legislação diante do aborto e do casamento. Nesse contexto, foram definidos códigos sociais e morais, assim como a legislação trabalhista. Com a inserção da mulher no mercado de trabalho, ocorreram mudanças nos lares e também na vida social. Ao ocupar alguns postos de trabalho, era estigmatizada. Só muito recentemente, a figura da mulher pública foi dissociada da imagem de prostituta e vista sob os mesmos parâmetros pelos quais se pensa o homem público.

Estudiosas da temática feminina mostram que os pronunciamentos oficiais sobre a importância do gênero fazem parte das políticas macroeconômicas, as quais acirram essa desigualdade. O conceito de gênero tem sido apropriado para esvaziar os movimentos populares de luta das mulheres e mudar o foco das desigualdades sociais para questões que envolvem direitos reprodutivos e tecnologias médicas. Além disso, estimula conflitos de interesses de mulheres pertencentes a classes sociais diferentes.

Com isso, apesar das inúmeras conquistas alcançadas pelas mulheres no Brasil, ainda se convive com a desigualdade social entre os gêneros. As grandes transformações sociais ocorridas a partir do século XX não romperam de forma definitiva com as várias formas de exploração e violências contra a mulher.

Partindo-se desse breve histórico do lugar do feminino, passa-se a contextualizar a área de abrangência e atuação do PMC, a parceria estabelecida com o CRAS e a proposta de trabalho que se pretende desenvolver com o grupo de mulheres da Vila Recreio, área considerada de grande vulnerabilidade social.

### 3 CONTEXTUALIZAÇÃO DOS ESPAÇOS DE ATUAÇÃO DO PMC

O Núcleo de Prevenção à Criminalidade Jardim Teresópolis foi inaugurado em 2005 e atende toda a região do Jardim Teresópolis, incluindo as Vilas Bemge e Recreio. Tal aparelho público está instalado dentro da Secretária Municipal da Assistência Social (SE-MAS) e localiza-se no bairro Jardim Teresópolis.

Segundo Diagnóstico do Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública (CRISP), realizado em 2005, o bairro Jardim Teresópolis surgiu entre o final da década de 70 e início de 80, e teve sua formação feita quase exclusivamente por imigrantes do interior de Minas, que ocuparam de maneira irregular área de loteamento da Empresa Comiteco Engenharia, na busca por postos de trabalho nas fábricas da região, principalmente na Fiat Automóveis S/A.

A ocupação da região foi feita por pessoas que vieram em busca de trabalho, no intuito de auferir renda e voltar para suas cidades de origem. Por isso, pode-se perceber que essas pessoas, por não objetivarem residir definitivamente no bairro, não criaram

uma identidade entre a comunidade e sua territorialidade. Cândido aborda a relação entre territorialidade e comunidade da seguinte forma:

A comunidade, enquanto espaços de solidariedade, pressupõe a territorialidade de um tipo de relação interpessoal nos espaços de vida, com inúmeros desdobramentos na vida social, que de modo geral costumam ser apresentados como dimensões da cultura local (CÂNDIDO, 1977).

Frisa-se que a infraestrutura do bairro Vila Recreio e Vila Bemge, em relação ao bairro Jardim Teresópolis, encontra-se em pior situação no que se refere ao abastecimento de água, esgotamento sanitário, coleta de lixo e energia elétrica, além de falta de estrutura de comércio.

Nesse sentido, pode-se notar também que a Vila Recreio é amparada apenas por duas instituições públicas, sendo elas, a Escola Municipal Adelina Gonçalves Campos, a qual oferece apenas o ensino fundamental, e, recentemente implantado, um Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). Esses fatos dificultam e agravam o trabalho e o acesso da população local aos meios de promoção social. Reitera-se que a distância física da Vila Recreio acaba por se tornar um obstáculo para a efetivação de vínculos do PMC em relação àquela comunidade.

Importante ressaltar que tal acesso torna-se mais complexo e inviável, quando se leva em consideração a dinâmica criminal da região. Há duas principais lideranças ligadas ao tráfico de drogas, uma localizada no Bairro Jardim Teresópolis e outra na Vila Recreio, as quais estão em constante atrito. Decorrente dessa rixa, foi criada uma linha imaginária que divide os bairros, limitando a circulação dos moradores entre um e outro local.

Por tudo isso, o Núcleo de Prevenção à Criminalidade do Jardim Teresópolis fez algumas tentativas de aproximação no bairro. Dentre essas, pode-se citar a realização de um Fórum Comunitário realizado em 2007 na Escola Adelina, com o objetivo de se reunir a sociedade civil para que os próprios moradores construíssem propostas de ações visando a melhorias na região, no entanto, as diretrizes não foram concretizadas.

Após a implantação no ano de 2009 do CRAS Vila Recreio, buscou-se, por parte da equipe do Programa Mediação de Conflitos, o estreitamento de laços, visando a um trabalho mais eficaz e acessível àquela comunidade. O CRAS dispôs, então, a discutir as questões levantadas pelos moradores e também apresentou para o PMC os três grupos de convivência já existentes naquela instituição: Grupo de Mulheres, Grupo de Idosos, e Grupo de famílias com Crianças pequenas.

Para além da articulação em rede, buscou-se, por meio da parceria, conhecer mais profundamente o trabalho desenvolvido pelo CRAS e as necessidades desses grupos. Percebeu-se, então, que o Grupo de Mulheres, além de carregar algumas características gerais, como desvantagens sociais, falta de acesso aos serviços públicos, carência de direitos básicos fundamentais, na educação, saúde, emprego e renda, moradia, esporte, lazer e cultura, também apresentava particularidades como o da temática da violência de gênero/doméstica.

Partindo-se dessa demanda apresentada, a intervenção planejada voltou-se, então, para alguns princípios norteadores do PMC, como autonomia, emancipação, acesso à informação e empoderamento.

#### 4 DINÂMICAS EM OFICINAS DE GRUPO: UMA PROPOSTA DE AUTONOMIA, EMANCIPAÇÃO E EMPODERAMENTO

O ser autônomo, segundo Gustin, citado por Leandro *et al* (2009, p.58), “é aquele capaz de fazer escolhas próprias de formular objetivos pessoais respaldados em convicções e de definir estratégias mais adequadas para atingí-los”.

Fomentando a autonomia, necessariamente contribui-se para a emancipação do sujeito, uma vez que esse conceito remete a:

capacidade da comunidade de dialogar, influenciar, deliberar e intervir nas decisões do poder público e ou da própria comunidade, percebendo-se efetivamente como um ator social capaz de atuar na solução de seus problemas a partir de relações de organização e de solidariedade, minimizando a reiteração das diversas formas de danos econômicos e sociais. (GUSTIN apud LEANDRO ET AL 2009, p.59)

A informação sobre os direitos e deveres também é uma forma de se empoderar, uma vez que se ampliam as opções de ação por parte das mulheres que vivenciam relações de dependência, submissão, alienação, opressão, dominação, falta de perspectiva.

Por fim, o conceito de empoderamento pode ser resumido como processo, “no qual os indivíduos tomam posse de suas próprias vidas [...], favorecendo a construção da capacidade pessoal e social e possibilitando a transformação de relações sociais de poder” (BAQUERO citado por LEANDRO *et al*: 2009, p.62). Ainda, de acordo com Leandro e outros (2009), no eixo da mediação comunitária, a intervenção se dá numa perspectiva de fortalecimentos de grupos, definindo empoderamento “como um processo por meio do qual pessoas, organizações e comunidades, adquirem controle sobre questões de seu interesse” (LAWSON apud LEANDRO *et al*, 2009, p.60).

Daí a importância de se pensar uma estratégia de intervenção em oficinas de grupo, as quais podem ser definidas como “prática de intervenção psicossocial, realizada em um contexto pedagógico [...] e comunitário ou de uma política social” (AFONSO, 2000, p.09). Ou, ainda, consideradas por Pichón-Riviére (1998), como um conjunto de pessoas, ligadas no tempo e no espaço, articuladas por sua mútua representação interna, que se propõem explícita ou implicitamente a uma tarefa, interagindo, para isso, em uma rede de papéis, com o estabelecimento de vínculos entre si.

Essas relações implicam, conforme mencionado por Meneghel (2000), uma sustentação, apoio socioemocional, fortalecimento das interações emocionais, comunicação aberta, compromisso e responsabilidade, participação efetiva, favorecendo a construção de uma individualidade crítica.

Dessa forma, acredita-se que o projeto “Prosa Feminina” possa trazer fatores de proteção capazes de influenciar na dinâmica daquele local no que tange à violência doméstica/gênero, pois:

Os projetos devem partir de um diagnóstico da dinâmica da comunidade e dos fatores de risco enfrentados pela mesma em relação à violência e à criminalidade. Essa iniciativa objetiva gerar um impacto na comunidade, trazendo fatores protetores que possam influenciar na dinâmica da violência local. (LEANDRO ET AL, 2009, p. 95).

Nesse contexto, o grupo de mulheres será direcionado a perpassar diversas temáticas, algumas muito delicadas e ainda veladas, que se referem à violação de direitos e à violência doméstica/de gênero, vivenciadas por algumas participantes cotidianamente. Não se trata de abrir feridas, mas, sim, de buscar alternativas factíveis para solucionar essas situações bem como evitar novas ocorrências.

## 5 PROPOSTA DE TRABALHO

O trabalho será organizado em encontros quinzenais no CRAS Vila Recreio, com a participação de 30 a 40 mulheres, ocorrendo às quintas-feiras no horário entre 14 horas e 16 horas. Importante ressaltar que em função do grupo de mulheres ter dia e horário pré-determinados, pensou-se em não alterar o seu funcionamento. As reuniões serão abertas ao público, ou seja, as mulheres têm a liberdade de escolher se vão ou não participar das atividades, podendo inserir-se a qualquer momento nesse processo.

Serão realizados 15 (quinze) encontros, sendo 12 (doze) oficinas temáticas, 1 (um) para apresentação da proposta do projeto, 1 (um) evento de finalização e 1 (um) de avaliação das oficinas. Seguem abaixo as temáticas a serem abordadas em cada oficina:

<b>1. Apresentação da Proposta do Projeto:</b>	Expor a proposta do projeto, o seu formato, bem como da parceria com o CRAS; proporcionando que o grupo se manifeste sobre as sugestões feitas, apresente suas demandas e também que o Programa se aproxime da comunidade.
<b>2. Relações de gênero e violência</b>	Demonstrar como a educação diferenciada de gênero e a delimitação de papéis específicos em que o homem é estimulado para o exercício do poder e a mulher para a submissão contribui para a perpetuação dessas relações desiguais. Sendo a violência utilizada como forma de afirmação deste poder.
<b>3. Saúde da mulher</b>	Visa ao autoconhecimento da mulher a respeito do seu corpo, da sua sexualidade e da sua intimidade. Informando-as sobre higiene pessoal, prevenção a doenças sexualmente transmissíveis, métodos contraceptivos, dentre outros.
<b>4. Autoestima e valorização da vida</b>	Resgatar a confiança, desenvolver autoestima, favorecendo a valorização por meio do autoconhecimento.
<b>5. Oficina do corpo</b>	Trabalhar a consciência corporal, por meio de atividades, como, por exemplo, técnicas de relaxamento.
<b>6. Violências X Álcool/Drogas</b>	Desmistificar a associação do uso e abuso de álcool e drogas como forma de justificar a agressão contra a mulher.
<b>7. Decoupage em Prato de vidro</b>	O objetivo desta oficina é desenvolver nas participantes a criatividade, estimulando o bem-estar físico e mental por meio das habilidades manuais.

<b>8. Trabalho, autonomia e cidadania</b>	Trabalhar alternativas de Geração, Trabalho e Renda buscando a melhoria das condições sociais e financeira, e ainda como possibilidade de romper o ciclo de violência.
<b>9. Oficina de produtos de limpeza</b>	Neste encontro, o tema será trabalhado de forma lúdica por meio da produção de produtos de limpeza.
<b>10. “Lei Maria da Penha” e os tipos de violência</b>	Apresentar a Lei nº 11.340/06, conhecida como Lei Maria da Penha, informar sobre tipos de violência e prevenção. Além de divulgar os instrumentos de proteção à mulher.
<b>11. Oficina Porta Treco</b>	O propósito dessa oficina é trabalhar a autoestima, da mulher.
<b>12. Plano de segurança</b>	Instruir a mulher a lidar com os instrumentos disponíveis frente a situações de emergência advindas de um possível episódio de agressão.
<b>13. Oficina de decoupage em caixa de MDF</b>	Aplicar a técnica de decoupage reaproveitando caixas e outros utensílios como latas velhas e pequenos móveis.
<b>14. Evento final</b>	Exposição dos produtos construídos pelo grupo no decorrer das oficinas, com o objetivo de ressaltar a importância da mulher nos diversos espaços da sociedade, priorizando o seu bem-estar, e reforçando a importância de ter seus direitos respeitados.
<b>15. Avaliação</b>	A avaliação final das oficinas será realizada por meio dos depoimentos das participantes e relatório observacional.

## 6 CONCLUSÃO

A violência doméstica/gênero origina-se de uma cultura, de um discurso construído frente ao lugar social de submissão da mulher, o que permite essa relação de dominação dos homens sobre as mulheres. Esses valores impostos por uma sociedade machista e preconceituosa advêm de toda uma história de pequenos gestos cotidianos suportáveis, absorvidos e absolvidos que vão sabotando essa relação, tornando-o infeliz e em seu nome justificando atos de violência.

Nesse sentido, frente ao histórico do lugar social de submissão da mulher, visualiza-se na dinâmica em oficinas de grupo uma das formas de intervenção com a finalidade de trabalhar as questões de gênero, poder, violência, fortalecimento da autonomia e formas alternativas de resolução de conflitos.

Assim, esse espaço de grupo facilitará simultaneamente a aprendizagem, a desconstrução de preconceitos e tabus, bem como a reconstrução social de valores e crenças, para que a mulher coloque-se enquanto sujeito ativo nas relações sociais, familiares e profissionais, tornando-se multiplicadora desse processo.

**REFERÊNCIAS**

AFONSO, Maria Lúcia M. **Oficinas em dinâmica de grupo**: Um método de intervenção psicossocial. Belo Horizonte: Edições do Campo Social, 2000.

CÂNDIDO, A. **Parceiros do Rio Bonito**. 4.ed. São Paulo: Livraria Duas Cidades, 1977.

CRISP – Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública da Universidade Federal de Minas Gerais. **Diagnóstico Qualitativo das Condições Sócio-Econômicas e Padrões de Criminalidade no Bairro Jardim Teresópolis**. Betim, 2005.

LAMAS, Marta. **El gênero es cultura**. 5. Campus. **Euroamericano de cooperação cultural**. Almada, Portugal, 2007.

LEANDRO, Ariane Gontijo Lopes *et al.* **Concepção teórica e prática do Programa Mediação de Conflitos no contexto das políticas públicas de prevenção à criminalidade no Estado de Minas Gerais**. In: GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Programa Mediação de Conflitos. Belo Horizonte: Ius editora, 2009, p. 29-118.

MAGALHÃES, Aceli de Assis. **História de Mulheres**. Ed. Autana, 2001.

MENEGHEL, Stela Nazareth *et al.* **Cotidiano violento: oficinas de promoção em saúde mental em Porto Alegre**. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 193-203, jan./mar. 2000.

PICHÓN-RIVIÉRE, E. **O processo grupal**. (6<sup>a</sup> ed.). Martins Fontes, São Paulo 1998.

PRIORE, Del Mary (org); BASSANEZI, Carla (coord. De textos). **História das Mulheres do Brasil**. 3.ed. São Paulo: Contexto; 2000.

## QUE RODA É ESTA? PENSARES E REFLEXÕES SOBRE O EXERCÍCIO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA NO CONTEXTO DAS RODAS DE CONVERSA

**Aloísio Andrade Sena Júnior.** Advogado. Mediador de Conflitos e Técnico Social de Direito do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Felicidade. Pós-Graduação *lato sensu* em Direito Público.

**Daiana de Souza Oliveira.** Acadêmica do 7º período de Direito da PUC Minas Coração Eucarístico. Mediadora de Conflitos e Estagiária de Direito do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Felicidade.

**Daniela Moreira Dias.** Acadêmica do 10º período de Psicologia da PUC Minas São Gabriel. Mediadora de Conflitos e Estagiária de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Felicidade.

**Gustavo dos Reis Rodrigues.** Acadêmico do 10º período de Direito da Faculdade Pitágoras. Mediador de Conflitos e Estagiário de Direito do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Felicidade.

**Leal Gomes da Costa.** Bacharel em Direito. Mediador de Conflitos e Técnico Social de Direito do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Felicidade.

**Luana Carola Dos Santos.** Acadêmica do 10º período de Psicologia da PUC Minas São Gabriel. Mediadora de Conflitos e Estagiária de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Felicidade.

**Verônica Magalhães da Rocha.** Psicóloga. Mediadora de Conflitos e Técnica Social de Psicologia do Programa Mediação de Conflitos do NPC Jardim Felicidade.

### Resumo:

Este artigo tem como objetivo narrar experiências de Rodas de Conversa sobre Violência Doméstica e de Gênero, realizadas pelo Núcleo de Prevenção à Criminalidade do Bairro Jardim Felicidade em parceria com a Rede Social Local. Inicialmente faremos uma breve reflexão sobre o Programa Mediação de Conflitos. Após, falaremos da metodologia das Rodas de Conversas, articulando-as com a experiência e com os pontos de encontro da Metodologia do Programa Mediação de Conflitos. Por último, abordaremos as temáticas: Democracia, Cidadania e participação no cenário da Política de Prevenção à Criminalidade. Entendemos esses conceitos como essenciais para compreensão das Rodas de Conversa, trazendo importantes contribuições para a técnica de Mediação de Conflitos e para a implementação da cidadania ativa, orientadora das ações do Programa Mediação de Conflitos.

**Palavras-chave:** Rodas de conversa. Cidadania. Democracia. Democracia participativa. Mediação de conflitos.

## 1 INTRODUÇÃO

Em um determinado bairro da capital mineira, o futebol é motivo de controvérsia. Um campo, para uns, pode proporcionar o único lazer disponível naquela região. Para outros, o barulho das torcidas e celebrações, além das telhas quebradas, é a razão de seu desconforto. Apesar disso, até os incomodados percebem a importância daquele espaço para a comunidade. Mas não é esse o porquê de não se discutir sobre o referido problema. O desconhecimento da realidade, ainda que próximo dela se encontre o descontente, proporciona incursões no imaginário, das quais não se extraem soluções para a administração do conflito vivido.

Para reconstruir representações sociais, o contato com a realidade é fundamental. Nesse contexto, o diálogo, ao aproximar pessoas e realidades, torna-se o supremo instrumento de exercício da cidadania, assim entendida enquanto pertencimento a uma comunidade política e juridicamente organizada, que lhe confere direitos e deveres. Nesse sentido, cidadania transcenderia a titularidade de direitos e deveres. Estes dependem antes do pertencimento à realidade sociojurídica onde se insere. Pertencer, por sua vez, é participar, fazer parte ativamente da tomada de decisões que influem nessa mesma realidade, exercendo, por conseguinte, a democracia.

Ao encontro desse viés, observa-se a metodologia do Programa Mediação de Conflitos,<sup>38</sup> voltada para a divulgação de uma cultura de paz e para a redução dos fatores de risco que fragilizam as pessoas de determinadas localidades. O fortalecimento do capital social é sua meta maior, assim entendido enquanto:

“a existência de relações de solidariedade e de confiabilidade entre indivíduos, grupos e coletivos, inclusive a capacidade de mobilização e de organização comunitária, traduzindo um senso de responsabilidade da própria população sobre seus rumos e sobre a inserção de cada um no todo” (GUSTIN, 2005, p. 11, apud LEANDRO e CRUZ, 2007, p. 44).

Mediam-se relações fragilizadas pelos conflitos existentes entre pessoas na tentativa de reestruturar o canal de comunicação entre elas, permitindo uma administração mais salutar do conflito, na qual se focam os interesses e as necessidades em detrimento das posições.<sup>39</sup> Por vezes, os desgastes ocorrem entre pessoas e o próprio Estado. A articulação dos afetados demanda diálogo entre os diversos atores sociais presentes naquele contexto. Quando essa articulação permite vislumbrar mobilização social, claro fica o fortalecimento das relações entre as pessoas envolvidas, relações essas pautadas em solidariedade, confiabilidade e horizontalidade.<sup>40</sup>

<sup>38</sup> O Programa Mediação de Conflitos hoje resulta da implementação de uma política de prevenção estadual, situado na Superintendência de Prevenção à Criminalidade, da Secretaria de Estado de Defesa Social, do Governo do Estado de Minas Gerais, realizada por meio de um termo de parceria com o Instituto Elo, organização da sociedade civil de interesse público.

<sup>39</sup> Nesse sentido, tem-se o posicionamento defendido por Lia Regina Castalho Sampaio e Adolfo Braga Neto (2007, pp. 24-34).

<sup>40</sup> LEANDRO e CRUZ, 2007, pp. 42-59.

Para tanto, o Programa Mediação de Conflitos adota uma metodologia que prestigia o desenvolvimento da autonomia do sujeito, sua emancipação e empoderamento, valorizando e legitimando o saber desse mesmo sujeito. Embora por diversas vezes a sociedade negue a qualidade de sujeito àquele plenamente desprovido do pertencimento à organização estatal, não se pode perder de vista que um dos reflexos da prevenção é proporcionar condições –ainda que incipientes – para o despertar dessa qualidade em termos mais pragmáticos.

Rodas de conversa permitem o exercício de um diálogo democrático entre pessoas engajadas em questões coletivas. Inexistem arestas que determinem a privatização do poder de voz, tampouco daquilo que essa voz for capaz de reverberar dentro de cada consciência pertencente ao círculo dinâmico dessas rodas. Suas possibilidades extrapolam inclusive a limitação geométrica do arranjo formado.

A partir dessa perspectiva, o cidadão insere-se como sujeito dessa realidade, sofre com ela e propõe reflexões e soluções pacíficas para seus conflitos individuais ou coletivos. Voltando à roda de conversa, em que se queixou do futebol (quer do vizinho, quer do pai que não auxilia no sustento de seu filho, quer do Estado que se omite na prestação de um serviço ou no cumprimento dos preceitos constitucionais), não há ali doutor, mas, sim, uns mais e outros menos desfavorecidos.

Certo é que todos os conhecimentos são válidos, principalmente se permitirem aos seus detentores o exercício de um verdadeiro diálogo, no qual ocorre o processo de construção argumentativo das perspectivas da realidade, bem como das soluções comportadas pela referida realidade. Os conhecimentos teórico-jurídicos cedem espaço ao legítimo conhecimento da realidade. As possibilidades vislumbradas são decorrências de um diálogo em roda, inclusive, edificante e fortalecedor das interações entre os agentes sociais envolvidos.

A seguir, faremos a exposição de narrativas sobre rodas de conversa em que o Programa Mediação de Conflitos do bairro Jardim Felicidade participara, explicitando as experiências nas quais foram trabalhadas a temática da “Violência Doméstica e de Gênero”, em parceria com Centros Culturais da região, tais como, os Centros Culturais Jardim Guanabara e São Bernardo.

As demandas das Rodas de Conversas emergiram de dois movimentos. O primeiro surgiu de um convite dos Centros Culturais ao Programa Mediação de Conflitos Jardim Felicidade para trabalhar com a temática Violência doméstica e de gênero, assunto anteriormente trabalhado pelo documentário “Momentos” desenvolvido pela mesma equipe no contexto de realização do Projeto Temático “Tecendo Vidas”. O segundo movimento partiu da necessidade da equipe técnica do Programa Mediação de Conflitos, na qualidade de Programa e de Núcleo de Prevenção à Criminalidade, de estreitarmos parceria com os Centros Culturais onde as Rodas aconteceram.

Algumas temáticas foram trabalhadas nas Rodas de Conversa, a saber: Relações de Gênero, a construção do feminino e do masculino, o trabalho da mulher, violência doméstica e de gênero, acesso a equipamentos públicos relacionados à Violência doméstica e de gênero, exposição sobre a Metodologia do Programa Mediação de Conflitos, dentre outros que surgiram no decorrer da conversa.

## 2 REFLEXÕES SOBRE RODAS DE CONVERSA E TÉCNICA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

“Não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão”. Paulo Freire

### 2.1 A roda...

As Rodas de Conversas realizadas tiveram como público-alvo pessoas que residem nas proximidades dos Centros Culturais. O método da Roda de Conversa tem fundamentos no trabalho realizado por Campos (2000), que concebe o método da Roda como um espaço de constituição dos sujeitos e dos Coletivos. Neste sentido, as rodas proporcionam diálogos entre o sujeito, suas dimensões internas e externas. As Rodas de Conversa com as quais trabalhamos, também tem embasamento teórico no pensamento de Freire (2004, p.23), quando este autor anuncia que : “quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender”. Acreditamos que as Rodas de Conversa se constituem como espaço de aprendizagem e empoderamento.

O convite foi aberto a toda população, inclusive em escolas próximas. Contamos com a participação de mulheres e homens de faixas etárias distintas e de jovens, embora estes tenham comparecido em escala menor. A diversidade do público nos possibilitou uma riqueza de modos de enxergar e de vivenciar os temas abordados. As Rodas tiveram o objetivo de refletir e compartilhar experiências relacionadas à temática de Violência Doméstica e de Gênero. Em algumas, houve a participação de representantes de instituições integrantes da Rede de Enfrentamento à Violência contra a Mulher.

Antes da realização da Roda de conversa, exibimos o documentário “Momentos”, que aborda o tema Violência doméstica e de gênero. Depois formávamos a roda. Inicialmente os presentes se apresentavam. Nas Rodas em que havia a participação de convidados, estes faziam uma breve introdução ao tema, seguida da participação dos demais de forma livre. Participaram também das Rodas uma dupla interdisciplinar do Programa Mediação de Conflitos, das áreas do Direito e da Psicologia, além de representantes dos Centros Culturais.

Segundo Freire (2002), as rodas de conversa constituem-se como um espaço de partilha e também de confronto de idéias. É um momento para compartilharmos opiniões e também pensarmos encaminhamento e possíveis soluções. O marco da metodologia de Roda de Conversa consiste na liberdade da fala e expressão do grupo e das singularidades dos participantes. Ângelo (2006) considera as Rodas de Conversa como um dispositivo pedagógico muito importante, mas também muito desafiante. Alguns aspectos orientadores do trabalho com a Roda de Conversa são: exercício da responsabilidade individual e coletiva, prática da democracia e participação política e social. Acreditamos que, ao falar e também ao escutar os outros, os (as) participantes da Roda afetam e são afetados. Contribuem para a transformação do outro e são transformados. Como podemos pensar então a metodologia das Rodas de Conversa, cuja temática é violência doméstica e de

gênero? Trabalhar assuntos vinculados a esta temática é convidar as pessoas para refletirem no espaço da comunidade sobre as suas relações. E este exercício não é algo fácil. Acreditamos assim ser a metodologia de Roda de Conversa possibilitadora do compartilhamento destes pensares entre os (as) participantes.

Um ponto interessante desta metodologia é permitir o uso da palavra para além do som. Conforme aponta Ângelo (2006), a palavra é pensamento, concepção de mundo, ação e posicionamento diante da realidade. Podemos dizer, assim, que as Rodas de Conversa utilizadas para trabalharmos a temática de Violência doméstica e de gênero tiveram como um dos objetivos gerar espaços de fala e reflexão entre os (as) participantes. As rodas de conversa também viabilizam momentos de troca e vivência de forma mais democrática.

## 2.2 Roda, Diálogo e Cidadania!

A conquista da democracia implica algo a mais além da vontade política de melhorar a qualidade da existência individual e coletiva, por meio do estabelecimento de direitos e deveres para os cidadãos, embora sejam os precedentes para uma sociedade democrática.

Para iniciarmos tal discussão, traremos alguns conceitos apresentados e discutidos por Suely Rolnik (1994), como a questão da alteridade, do homem da moral e da ética inseridos num contexto mais geral. A seguir, buscaremos tecer uma discussão dialogando com a prática de rodas de conversa, enfatizando como tais atividades podem propiciar espaços para a transformação a partir da participação democrática.

Vale à pena lembrar que, assim como as Rodas de Conversa, a Metodologia do Programa Mediação de Conflitos busca garantir, por meio do processo de Mediação, espaços de fala, democracia e participação. Isso, tendo em vista ser o papel do mediador de auxiliar as partes na construção de soluções para seus conflitos.

Através de relatos de experiência de participantes das Rodas de Conversa, como a do Sr. José, apresentada a seguir, percebemos como a interação nos leva a mudanças no comportamento. Conforme Suely Rolnik (1994), a alteridade é uma dimensão que opera permanente produção de diferença, produzindo-se, na coexistência, conflitos e transformações recíprocas nos envolvidos. Podemos dizer que a cada “choque” de posicionamento, nos desestabilizamos, surgindo a necessidade de criarmos outras formas no sentir, pensar, agir etc. Essas mudanças nos proporcionam condições de assumirmos um posicionamento diferente capaz de nos transformar.

## 2.3 Relato de Uma Experiência

O relato a seguir surgiu em uma Roda de Conversa realizada pelo Núcleo de Prevenção à Criminalidade do Jardim Felicidade em parceria com um dos Centros Culturais da região com o tema Violência Doméstica e de Gênero. O depoimento ilustra como a interação entre os participantes pode proporcionar condições para a reflexão e mudança de comportamento dos envolvidos.

O Sr. José<sup>41</sup> relatou que por muitos anos tratou sua esposa de forma “machista” e muitas vezes com descaso. Pouco valorizava as atividades domésticas da esposa. Adotava uma postura de cobrança, chegou inclusive a dizer palavras para menosprezá-la, humilhando-a. Entretanto, depois de sofrer um AVC (acidente vascular cerebral), ele teve parte de seu corpo paralisada. Em decorrência, não pode mais atuar em sua profissão. A partir de então, sua família (a esposa e os filhos) passou a assumir os trabalhos desenvolvidos na marcenaria, mexendo muito com a forma do Sr. José de enxergar a vida. Ele, anteriormente ocupava o papel de provedor da família, passou a desempenhar as tarefas domésticas, numa inversão de papéis. Com isso, o Sr. José percebeu a forma violenta e muitas vezes desumana como se relacionava com sua esposa. Após a mudança, a esposa também passou a se comportar como ele, humilhando-o devido a questões ligadas ao desempenho dele nos afazeres domésticos.

Após apresentar a situação descrita, Sr. José disse compreender a maneira de agir de sua esposa. Um técnico entrevistou, esclarecendo que não era interessante simplesmente inverter as posições, mas dialogar para poderem construir formas de se ajudarem mutuamente e de lidar melhor os conflitos do relacionamento advindos das questões relativas ao gênero.

Notamos, então, que houve apenas a inversão de papéis, mas o relacionamento não mudou muito. As relações de poder continuaram, um tratando o outro como objeto, sem levar em consideração as vontades do outro, sem buscar compreender como os sentimentos, pensamentos, as dificuldades encontradas ao se ocupar determinadas posições na família como a de provedor(a) e a de cuidador(a).

A partir do momento em que Sr. José expõe sua experiência, outros participantes da roda expressam suas opiniões, realizando ali naquele espaço da comunidade uma construção conjunta, com vários olhares sobre a questão de gênero. Esse processo é muito interessante porque oferece muitos ganhos para o grupo como um todo.

Primeiro, podemos dizer que as discussões ali tecidas vão possibilitar momentos de reflexão para os participantes sobre o modo de cada um lidar na sua privacidade com o outro. Articulado com Rolnik (1994), as constantes interações com o outro nos leva a uma processualidade, produzindo mudanças nas subjetividades. Assim, concluímos que não somos isolados dos outros, mas operamos mudanças nas constantes interações decorrentes do convívio e das relações com os outros.

Segundo, no desenrolar das rodas de conversa, articulam-se saberes provenientes de uma moral, das normas, dos direitos e deveres legalmente estabelecidos, e outros saberes que dizem de experiências muitas vezes conflituosas com o outro.

Em Rodas de Conversa sobre o tema da violência doméstica, o(s) fomentador(es) da discussão apresenta(m) o cenário atual nas perspectivas jurídica (Lei Maria da Penha), sociológica (cultura patriarcal, papéis teoricamente ocupados pelo homem e pela mulher), além da violência que atravessa as relações familiares. Nesse caso, trazendo saberes muitas vezes normativos, que dizem de leis, normas, regras coletivas. Esse momento também

<sup>41</sup> O nome *José* é fictício para preservar a identidade do sujeito.

é de fundamental importância no espaço das rodas de conversa, pois contribui para o conhecimento das leis e deveres dos cidadãos, facilitando assim para sua efetivação.

De acordo com a concepção de direitos humanos e cidadania adotada pelo Programa Mediação de Conflitos (Nunes, 2009), compreende-se a cidadania como processo histórico de conquista popular, através do qual a sociedade adquire, progressivamente, condições de tornar-se sujeito histórico consciente e organizado, com capacidade de conceber e efetivar projetos.

Surgem também, nas rodas, relatos de experiências onde se exemplifica o que foi apresentado de forma mais generalista, tal como a experiência do Sr. José. A partir do momento em que o participante coloca a experiência vivida, abrem-se novas perspectivas, na roda, aparecem novas formas de lidar com a situação. Desse modo, podem surgir, para o Sr. José e para os outros participantes da roda, modos diferenciados de se posicionar e mesmo de se enxergar diante das situações. No caso relatado, falou-se em dialogar com a esposa sobre o relacionamento a fim de construir uma forma mais equilibrada de conviverem, sem tantas disparidades de poder.

#### 2.4 Programa Mediação de Conflitos e Cidadania Participativa

O Programa Mediação de Conflitos tem o propósito de identificar e problematizar os fatores de riscos vivenciados pelas comunidades a fim de construir, juntamente com essas mesmas comunidades, ações participativas. Isso porque, em todos os mecanismos utilizados para o desenvolvimento das mesmas, traz-se a previsão e a participação dos indivíduos e dos grupos. Visa-se também contribuir e fomentar a participação ativa e autônoma das pessoas no processo de construção de uma democracia de fato. Observamos, assim, por meio das Rodas de Conversa, ser esta metodologia um importante potencializador de espaços participativos e comunitários.

Desse modo, a cidadania alinhada pelo Programa é uma cidadania ativa, porque o exercício dos sujeitos sociais na busca pela organização pessoal, comunitária e política viabilize o pleito pela efetividade de seus direitos, usando para isso, de associações e laços de confiança entre eles, a sociedade civil e órgãos do poder público (Nunes, 2009).

Na metodologia do Programa Mediação de Conflitos, temos formas distintas de lidar com as demandas que chegam. Podemos orientar os envolvidos em termos dos códigos legais, realizando, assim, orientações sócio-jurídicas, ou podemos criar nos espaços diversos onde o Programa atua condições para as pessoas envolvidas possam criar novas formas de lidar com as situações conflituosas. Neste sentido, as Rodas de Conversa são possibilidades de acolher as demandas direcionadas ao Programa.

Os pressupostos metodológicos do Programa Mediação de Conflitos possibilitam, a partir da vontade dos envolvidos na situação, espaços dialógicos onde mutuamente poderão perceber e compreender esse outro o qual se apresenta, a fim de reinventar formas de se relacionar. As Rodas de conversa também contemplam esses pressupostos, mas os fazem de modo que tais pressupostos alcancem uma coletividade.

Nesse processo, os direitos e deveres dos envolvidos muitas vezes se colocam como referência ou ponto de partida para as partes, mas, num segundo momento, a depender

destas, podem surgir formas criativas e mais adequadas de lidar com a situação vivenciada. Desse modo, dá-se lugar para as subjetividades que estão se transformando mutuamente, em decorrência da interação. O processo de mediação de conflitos, enquanto técnica e procedimento facilita o diálogo como um catalisador que propicia movimentos e mudanças, pois ultrapassa as leis e as regras anteriormente estabelecidas por e para um coletivo, adequando-se às necessidades e possibilidades das pessoas envolvidas. Com isso, abrem-se formas que possibilitarão modos de coexistir mais agradáveis e harmônicas, levando-os a uma melhor qualidade de vida.

### 3 O EXERCÍCIO DA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA NO CONTEXTO DAS RODAS DE CONVERSA

Em se tratando de pessoas e contextos, a República Federativa do Brasil adota o Estado Democrático de Direito, conforme disposto no preâmbulo da Constituição de 1988. Desconhecida por alguns, seria necessário descortinar noções com as quais alcancemos o entendimento da referida expressão, partindo-se dos elementos que a compõem: Estado, Estado de Direito e Estado Democrático de Direito.

Estado é, em curta síntese, “a organização soberana de um povo em um território [que] deve ser orientada ao atingimento de um conjunto de finalidades” (ALEXANDRINO e PAULO, 2009). Quatro elementos, então, constituem a noção de Estado: povo, território, soberania e finalidade. No que tange aos fins aos quais o Estado se propõe, alguns deles se encontram descritos no art. 3º da Constituição da República; outros, porém, como a *constituição de uma sociedade democrática*, são observados no próprio preâmbulo do texto constitucional.

Considera-se *de Direito* o Estado submisso às próprias leis por ele criadas. Não há, nesse caso, quem esteja acima das leis, pois todos deveriam guardar-lhes a observância. A Constituição da República estabelece limites ao agir do Poder Público, dentre as quais se destacam os direitos fundamentais.

Democracia, por seu turno, é participação! Seu fundamento encontra-se inserido no art. 1º, parágrafo único, da Constituição, segundo o qual “*todo poder emana do povo*” e, por conseguinte, em seu benefício deve ser exercido. A soberania, assim, emerge do povo, dentro em um regime democrático, onde se deverá ratificar seu poder pela participação na tomada de decisões. Vale ressaltar, o exercício da cidadania é a concretização da democracia, pois participar denota a qualidade de titular da soberania, fundamento a organização social do Estado.

Estado Democrático de Direito, então, é aquele em que o titular da soberania é o povo. João Carlos Azuma (2009) afirma que a melhor definição de democracia foi apresentada por Abraham Lincoln, no discurso de Gettysburg em 1863, segundo o qual democracia é governo do povo, pelo povo, em proveito do povo.

Do povo, pois embasado na soberania popular; pelo povo, porque fundamentado na vontade popular; para o povo, uma vez que seu exercício deverá acontecer em proveito do próprio povo. Este é sujeito do verbo participar em voz reflexiva, pratica a ação e sofre seus efeitos, tendo por base a vontade popular.

Norberto Bobbio (2000, pp. 319-320) preconiza:

“Na teoria contemporânea da Democracia confluem três grandes tradições do pensamento político: a) *teoria clássica*, (...) segundo a qual a Democracia, como governo do povo, de todos os cidadãos; b) *teoria medieval*, (...) apoiada na soberania popular; c) *teoria moderna*, segundo a qual as formas históricas de Governo são essencialmente duas: a monarquia e a república, e a antiga Democracia nada mais é que uma forma de república (a outra é a aristocracia)...” (grifo nosso).

A fim de sintetizar a evolução da Democracia, Nicola Abbagno, citado por João Carlos Azuma (2009, p. 99), argumenta:

“A experiência histórica do mundo moderno e contemporâneo mostrou que a liberdade e o bem-estar dos cidadãos não dependem da forma de G. [leia-se Governo], mas da participação que os G. oferecem aos cidadãos na formação da vontade estatal e da presteza com que eles são capazes de modificar e de retificar suas diretrizes políticas e suas técnicas administrativas.”

Conclui João Carlos Azuma (2009, p. 99):

A exposição acima delinea o processo histórico pelo qual se passou o conceito de democracia até se alcançar a atual democracia participativa em que o indivíduo, em sua multiplicidade, deve tomar parte da formação da vontade estatal em sua esfera político-social.”

Percebe-se, porém, diante de um desafio cultural, marcado pelo surgimento do valor constitucional da democracia, desacompanhado de seu exercício. Este só se propõe a acontecer a partir da assimilação das possibilidades de concretização do ideal democrático. Nesse sentido, Regina Maria Nery Ferreira (1997, p. 223) alega:

“Em razão dos aspectos econômicos, políticos, sociais e culturais, torna-se uma direção a seguir, um objetivo a realizar, através da democracia-participação, pois hoje o problema fundamental da democracia é instituir meios que ofereçam aos cidadãos oportunidades para *aprender* o que é a realização do ideal democrático, através da participação eletiva nos processos de decisão, como instrumento para consolidação da democracia” (*Apud* AZUMA, 2009, p. 103, grifo nosso).

Embora pareça haver uma confusão entre o público e o estatal, razão pela qual, por vezes, a sociedade não “participa” da formação da vontade geral, sob a alegação de que determinada função caberia ao Estado, pois residiria na esfera estatal, quando, na verdade, a mesma se encontra em seara pública; a Política de Prevenção à Criminalidade, enquanto parte da Segurança pública, requer a participação popular e a contribuição de toda a sociedade. Nos termos do art. 144 da Constituição da República, “*A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio*” (grifo nosso). Assim a Política de Prevenção à Criminalidade e o Programa Mediação de Conflitos visam à maximização da participação da sociedade na construção do que se diz vontade popular. As rodas de conversa têm guarida nesse contexto, poque propicia a reflexão e a reconstrução de olha-

res sobre uma realidade, proporcionando a expressão de idéias e decisões que poderão compor a vontade “local” no âmbito municipal e estadual.

A confirmar tal entonação, José Afonso da Silva (2007, pp. 345-346) afirma:

“Cidadania, como já vimos, qualifica os participantes da vida do Estado, é atributo das pessoas integradas na sociedade estatal, atributo político decorrente do direito de participar no governo e direito de ser ouvido pela representação política.”

Utilizar-se de meios diretos e indiretos, expressos e implícitos, de participação em uma democracia semidireta qualifica o cidadão no exercício da cidadania, favorecendo o próprio regime democrático.

Noutro giro, a construção de uma vontade popular pela participação da sociedade na tomada de decisões e sua correspondência à vontade estatal, posto ser esta vontade também influenciada por aquela outra, evidenciam o acontecer de uma democracia realmente participativa.

Dentre outras, Boaventura de Sousa Santos e Leonado Avritzer (2005, p. 77) apregoam o enriquecimento da democracia participativa pelo fortalecimento da *demodiversidade*, qual seja, o reconhecimento de que

“(...) não existe motivo para a democracia assumir uma só forma. Pelo contrário, o multiculturalismo e as experiências recentes de participação apontam no sentido da deliberação pública ampliada e do adensamento da participação. O primeiro elemento importante da democracia participativa seria o aprofundamento dos casos nos quais o sistema político abre mão de prerrogativas de decisão em favor de instâncias participativas.”

Apesar de todos os desafios envolvidos nesse atuar dirigido à maximização da participação popular, as Rodas de Conversa patrocinam um ambiente saudável e propício do desenvolvimento da democracia participativa e vice-versa.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entendemos que a realização de Rodas de Conversas na Política de Prevenção à Criminalidade vem ao encontro dos ideais de fortalecer e estimular a democracia participativa nas comunidades onde o Programa Mediação de Conflitos está inserido.

As Rodas de Conversa possibilitam a disseminação dos direitos e deveres dos participantes, estabelecendo um diálogo entre as pessoas e destas com os contextos em que estão inseridas. Trabalhar com Rodas de Conversa possibilita também convidar os participantes a pensarem sobre o sentimento de pertencimento à comunidade e suas possíveis formas de participação nesse cenário.

Por outro lado, a possibilidade dos participantes relatarem e refletirem sobre suas experiências nas Rodas de Conversa e criarem novas formas de lidar com os conflitos vivenciados, buscando, assim, através dos seus direitos e realidades, criar formas de exercer a cidadania. Sendo assim, podemos dizer que as Rodas de Conversa, associadas à metodologia do Programa Mediação de Conflitos, proporcionam a formação de capital social, empoderamento e autonomia dos sujeitos.

Dessa forma, a otimização da participação da sociedade na construção da vontade popular, objetivo visado pela Política de Prevenção à Criminalidade e pelo Programa Mediação de Conflitos, é possibilitada pelas Rodas de Conversa, metodologia viabilizadora da participação, reflexão e da reconstrução de olhares sobre o privado e o público, que favorece a expressão de idéias para compor a vontade “local” no âmbito municipal e estadual.

Concluimos ser o trabalho com as Rodas de Conversa fomentador da democracia participativa, facilitando o exercício da cidadania e extrapolando o mero conceito jurídico em direção a uma realidade social. Que façamos das Rodas de Conversa espaços de participação e construção da cidadania ativa!

## REFERÊNCIAS

ALEXANDRINO, Marcelo e PAULO, Vicente. **Direito Constitucional descomplicado**. 4 ed. rev. e atual. São Paulo: Método, 2009.

AZUMA, João Carlos. Democracia participativa: uma dimensão interpretativa concretizadora. In: In **Revista de Direito Constitucional e Internacional**, jul.-set./2009.

ANGELO, Adilson de. A pedagogia de Paulo Freire nos quatro cantos da educação da infância.. In: I CONGRESSO INTERNACIONAL DE PEDAGOGIA SOCIAL. Revista da Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, v.1, 2006.

BITENCOURT, Cezar Roberto. **Tratado de direito penal**; parte geral. 8 ed. São Paulo: Saraiva. Vol. 01, 2003.

Bobbio, Norberto; MATTEUCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. Dicionário de política. 5ª ed. Trad. Carmen C. Varriale. Brasília: UnB; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2000.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acessado em: 27 de maio de 2010.

FREIRE, M. (2002) *A Paixão de Conhecer o Mundo*. 15 ed. São Paulo: Paz e Terra.

Fundamentos Básicos das Grupoterapias Zimermam, David E.- 2.ed.- Porto Alegre: Artmed, 2000.

NUNES et al (2009). **Programa Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Jus Editora, 2009.

LEANDRO, Ariane Gontijo Lopes e CRUZ, Giselle Fernandes Corrêa da. Delineando uma metodologia, 2007. In **Revista Entremeios: Publicação de artigos desenvolvidos no Programa Mediação de Conflitos**, Dez/2007.

LUHMANN, Niklas. **Sociologia do Direito I**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1983.

LUHMANN, Niklas. **Sociologia do Direito II**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1985.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi e BRAGA NETO, Adolfo. **O que é mediação de conflitos**. 1 ed. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SANTOS, Boaventura de Sousa; AVRITZER, Leonardo. Introdução: para ampliar cânone democrático. In: SANTOS, Boaventura de Sousa (org.). *Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2005.

SANTOS, Bráulio de Magalhães e outros autores. **Entremeios: Mediação, prevenção e cidadania**. 1 ed. Publicação do Programa Mediação de Conflitos, Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais, Superintendência de Prevenção à Criminalidade, 2007.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 28 ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2007.

ROLNIK, Suely. Cidadania e alteridade: psicólogo, o homem da ética e a reinvenção da democracia. In: SPINK, Mary Jane Paris (org.), 1994. **A Cidadania em Construção – Uma reflexão transdisciplinar**, Caxambu, 1994.

SUPERINTENDÊNCIA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE, Secretaria de Estado de Defesa Social do Governo do Estado de Minas Gerais. **Prevenção Social à Criminalidade: a experiência de Minas Gerais**. Belo Horizonte, 2009.

CAMPOS, G.H.S. **Um método para análise e co-gestão de coletivos**: a constituição do sujeito, a produção de valor de uso e a democracia em instituições: o método da roda. São Paulo: Hucitec, 2000.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 28.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2004.

## UMA EXPERIÊNCIA DE ORGANIZAÇÃO COMUNITÁRIA: “NÃO FIQUEMOS PELO ESPETÁCULO DA CONTESTAÇÃO, MAS PASSEMOS À CONTESTAÇÃO DO ESPETÁCULO”.

**Cíntia Yoshihara.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Barreiro. Especialista em Psicologia Hospitalar pela USP. Mestre em Psicologia pela UFMG.

**Elaine Aparecida Turani Chaves.** Estudante de Direito. Mediadora e Estagiária do Programa Mediação de Conflitos do NPC Barreiro.

**Fayne Windson Martins.** Estudante de Direito. Mediadora e Estagiária do Programa Mediação de Conflitos do NPC Barreiro.

**Gabriela Nunes Teixeira.** Psicóloga. Mediadora e Técnica Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Barreiro.

**Juliana das Graças Florêncio.** Estudante de Psicologia. Mediadora e Estagiária do Programa Mediação de Conflitos do NPC Barreiro.

**Lidiane Corina Gonçalves da Cruz.** Estudante de Psicologia. Mediadora e Estagiária do Programa Mediação de Conflitos do NPC Barreiro.

**Walquer Mendes de Azevedo Soares.** Advogado. Mediador e Técnico Social do Programa Mediação de Conflitos do NPC Barreiro.

**Resumo:** O presente artigo está pautado numa demanda comunitária do Programa Mediação de Conflitos (PMC) – eixo comunitário – no que tange o fomento da prática de organização comunitária. Trata-se de uma proposta de contextualização da prática da equipe do PMC Barreiro em ações que visam promover a democracia participativa em locais de altos índices de vulnerabilidade social, tais como as comunidades do Conjunto Esperança, Alto das Antenas e Vila Cemig, área de abrangência do Núcleo de Prevenção de Criminalidade (NPC) do Barreiro. Neste artigo é discorrida a intervenção da equipe técnica do PMC Barreiro junto a um grupo de moradores com a demanda coletiva de formação de uma associação como forma de movimento de organização social e de enfrentamento a vulnerabilidade social.

**Palavras-chave:** Organização social. Associativismo. Capital social. Mobilização. Empoderamento.

### 1 INTRODUÇÃO

O Programa Mediação de Conflitos (PMC), enquanto política preventiva desenvolvida pela Superintendência de Prevenção a Criminalidade (SPEC), através da Secretaria de Estado de Defesa Social do Governo de Minas Gerais (SEDS), atua em áreas de alto

índice de vulnerabilidade social e de grande potencial à violência e criminalidade. O PMC atua nessas comunidades promovendo ações que visem ao enfrentamento dos fatores de riscos potenciais e ou concretos da violência, proporcionando o acesso destas aos bens e direitos fundamentais. Essas ações têm a finalidade de oportunizar as comunidades atendidas a potencialização do capital social, através do diálogo como meio de resolução pacífica de conflitos.

Nas sociedades urbanas atuais, o desemprego estrutural, a precarização do trabalho, a desqualificação social, a desagregação identitária, a desumanização do outro, a anulação da alteridade, a população de rua, a fome, a violência, a falta de acesso a bens e serviços, à segurança, à justiça e à cidadania, caracterizam o fenômeno da exclusão social. Este fenômeno por sua vez, contribui para que a população excluída, devido a esta restrição, se encontre em condição à vulnerabilidade a fatores de risco sociais como já citados, dentre eles a violência e criminalidade (LOPES, 2006).

E no intuito de proporcionar meios para que essa parcela socialmente excluída consiga enfrentar sua condição de vulnerabilidade, o PMC protagoniza, junto com essas comunidades, a construção de meios através dos quais indivíduos e/ou grupos possam encontrar formas criativas de administrar seus conflitos em oposição àquelas pautadas pela violência. Gustin (2005) argumenta que a mediação de conflitos tem como objetivo fundamental o resgate dos direitos humanos em sociedades de risco e de exclusão, através do próprio processo de mediação e da constituição de capital social. O capital social é um dos grandes desafios da sociedade atual e das políticas públicas e consiste na:

existência de relações de solidariedade, confiança e compreensão entre as pessoas, grupos e coletivo, inclusive a capacidade de mobilização e de organização comunitária, que se apresenta como senso de responsabilidade da própria população sobre seus rumos e sobre a inserção de cada um no todo (GUSTIN, 2005, p. 22 e 23)

Ainda de acordo com essa autora, para que haja um resgate de direitos fundamentais nas populações excluídas e pobres será necessário o empoderamento das suas organizações comunitárias e suas redes sociais, tornando-se mais conscientes de sua realidade e conseqüentemente a minimização da miséria e da violência. Santos (2003) corrobora a ideia na qual um grupo social emancipado é capaz de desenvolver um exercício democrático responsável, além de intervir em decisões do poder público e da sociedade civil a fim de promover a manutenção do interesse coletivo.

Para cumprir o objetivo proposto o Programa Mediação de Conflitos desenvolve suas ações através de quatro eixos de atuação: Atendimento individual, Comunitário, Projetos Temáticos e Projetos Institucionais. O eixo Comunitário tem como pilares fundamentais o fomento às organizações comunitárias, a mediação de problemas coletivos e a coletivização de demandas; esses três pilares são transversais e interdependentes (LEANDRO e CRUZ, 2007).

O eixo Comunitário propõe a intervenção do programa junto às comunidades nas quais se insere e articula os grupos comunitários interessados em participar de ações de caráter coletivo, visando ao benefício de toda a comunidade (LEANDRO e CRUZ, 2007). Com isso, incentiva o debate público, a reflexão e a elaboração de estratégias de manuten-

ção de conflitos de caráter coletivo, justamente para minimizar os fatores característicos da exclusão social e assim potencializar o capital social nas comunidades atendidas.

## 2 ORGANIZAÇÃO COMUNITÁRIA: O TRABALHO DO PMC BARREIRO

O fomento à organização comunitária é um dos métodos que sustentam o objetivo do eixo Comunitário através de articulação das organizações sociais locais e de suscitação e fortalecimento do trabalho das redes comunitárias. São ações voltadas para o fomento e criação de redes locais de assistência à comunidade em situação de exclusão (LEANDRO e CRUZ, 2007).

O foco do trabalho comunitário consiste no empoderamento de grupos e/ou lideranças locais para que possam administrar conflitos coletivos e dialogar com o poder público de forma horizontal sobre intervenções as quais possam melhorar as condições de vida nas comunidades. O Programa Mediação de Conflitos trabalha a participação social, a qual possibilita um maior entendimento dos direitos fundamentais tornando-os assim acessíveis a todos os atendidos.

Mas, para que haja uma organização social efetiva, é necessário que indivíduos e/ou grupos tenham consciência da importância do seu papel como agentes ativos em suas comunidades. A organização de grupos comunitários e a mudança no contexto de comunidades em situação de exclusão social dependem diretamente da participação e da capacidade de mobilização comunitária (TORO E WERNECK, 1996). Desta forma, a mobilização social se faz um importante instrumento o qual representa um ato de escolha, uma convocação de ação capaz de construir e proporcionar mudanças:

A mobilização social é muitas vezes confundida com manifestações públicas, com a presença das pessoas em uma praça, passeata, concentração. Mas isso não caracteriza uma mobilização. A mobilização ocorre quando um grupo de pessoas, uma comunidade ou uma sociedade decide e age com um objetivo comum, buscando, quotidianamente, resultados decididos e desejados por todos (Toro e Werneck, 1996, p 5).

Em todas as comunidades há possibilidade de se criar organizações comunitárias, mas para isso, são necessárias ações de intervenção que visem criar alternativa junto a estas comunidades com a finalidade de ampliar seu potencial associativo (PORTINHO, 2004).

Nessa perspectiva, considerando a importância do fomento à organização comunitária para a efetividade da cidadania, o PMC Barreiro atua nas comunidades Alto das Antenas, Conjunto Esperança e Vila Cemig com o intuito de incentivar a participação política, porque são localidades carentes de grupos organizados representativos da coletividade.

Um grupo de moradores do Conjunto Esperança, em Maio de 2009, demandou ao programa auxílio para a formação de uma associação comunitária com o intuito de representar a comunidade junto ao poder público, objetivando melhorias para a população local. Desde sua implantação o PMC Barreiro recebe um número representativo de demandas coletivas de infraestrutura, transporte, e conflitos coletivos. De acordo com os moradores que trouxeram a demanda ao PMC, não há uma representação comunitária le-

gítima capaz de responder pelas necessidades desta comunidade. Dessa forma, estes moradores decidiram formar um grupo, a fim de organizar uma associação de moradores.

A comunidade do Conjunto Esperança é composta quase integralmente por pessoas que foram removidas de uma área de risco do bairro Nova Granada<sup>42</sup>, região Oeste de Belo Horizonte em 1995. Desde então, houve poucas intervenções efetivas do poder público com a finalidade de implementar aparelhos públicos locais, tais como, transporte, saúde, educação, cultura e lazer. O Conjunto Esperança tem uma ampla restrição a acesso de serviços e bens públicos e a nenhuma organização social local, assim como a rede de assistência é pouco articulada resultando em baixa representatividade perante o poder público.

A fim de contextualizar o trabalho realizado junto a este grupo de moradores do Conjunto Esperança, como forma de fomento a organização comunitária, serão relatadas as ações e instrumentos utilizados pela equipe técnica do PMC Barreiro nesta demanda.

No procedimento do acolhimento o PMC Barreiro buscou fazer a escuta da demanda, identificando junto ao grupo quais outros moradores pudessem compartilhar do mesmo objetivo. O grupo foi informado sobre o funcionamento do Programa, bem como os procedimentos do eixo Comunitário: coletivização de demandas, demandas coletivas e organização comunitária. Além disso, foram tratados assuntos relevantes para a efetividade da demanda, tais como o comprometimento do grupo com o trabalho o qual estava sendo desenvolvido e mais que isso, a responsabilidade do grupo em relação ao andamento da demanda.

Percebendo a importância desta demanda para o empoderamento da comunidade, o PMC Barreiro criou estratégias para instrumentalizar e refletir com o grupo os procedimentos para a criação de uma associação comunitária e o seu papel como representante para o bem coletivo. De acordo com as diretrizes metodológicas do eixo de atuação Comunitária do PMC, a equipe técnica buscou estimular esta iniciativa comunitária através da criação de um espaço dentro da comunidade no qual o grupo e pessoas afins pudessem ser orientados sobre a importância do trabalho associado, e mais que isso, um espaço onde estes pudessem refletir e discutir os problemas coletivos e como poderiam intervir enquanto associação.

Logo após esse primeiro momento, foi refletido com o grupo como seria feito o processo de mobilização de novos participantes. Como resposta a essa reflexão, o grupo articulou uma estratégia de divulgação ampla, a qual consistia em divulgar através de convites para todos os moradores, lideranças locais e adjacentes, posteriormente com carro de som disponibilizado por um morador engajado na demanda. Como resultado da mobilização o grupo contou com uma participação média de 20 moradores nos encontros que eram realizados semanalmente.

A mobilização comunitária é um instrumento de relevante importância no trabalho de organização comunitária que visa estimular articulações da sociedade civil a fim de promover mudanças em prol do bem comum (SANTOS, 2003).

<sup>42</sup> Foram removidas famílias do antigo lixão localizado no Morro das Pedras

Na etapa subsequente, quando o grupo já estava constituído, foi realizado um trabalho de empoderamento da organização de moradores, fortalecendo os laços do grupo, bem como a responsabilização deste quanto a necessidade de estar sensível as demandas locais e quanto ao seu papel de representantes comunitário. Como resultado deste trabalho o grupo conseguiu se organizar e articular encontros semanais em um local também cedido por um morador no qual se reuniam para refletir estes temas e estratégias de atuação. Tal ênfase se fez necessária uma vez que o foco do trabalho comunitário não é apenas a resolução do problema levantado inicialmente pelas pessoas, mas sim no trabalho de empoderamento e apoio a movimentos de organização comunitários.

Na proposta de trabalho do PMC, o empoderamento pode ser entendido, a partir da perspectiva de Baquero e Baquero (2007), como um processo de organização social por meio do qual, indivíduos ou grupos se tornam capazes de refletir sobre seus conflitos e/ou questões de interesse de forma responsável e que o produto final é a emancipação destes atores. Sob tal ponto de vista, o PMC busca oportunizar condições para que manifestações de organização social possam alcançar seus objetivos através de formas personalizadas de soluções de conflitos.

Dessa maneira, as atividades com o grupo de moradores do Conjunto Esperança se iniciaram com um trabalho voltado para a importância da comunicação entre os integrantes desse grupo, a administração de conflitos interpessoais, a necessidade de estarem sensíveis às demandas apresentadas pela comunidade, a importância do trabalho em rede, necessidade de legitimação frente à comunidade local, bem como o desenvolvimento de um pensamento crítico frente a todos estes pontos citados. Com isso, iniciou se um trabalho voltado para o empoderamento do grupo.

Estratégias de empoderamento da comunidade supõem, entre outras iniciativas, a educação para a cidadania, a socialização e problematização de informações, o envolvimento na tomada de decisões dentro de um processo de diagnóstico, o planejamento e a execução de projetos e iniciativas sociais. (BAQUERO e BAQUERO, 2007, p.141)

Pensando na atuação da equipe técnica frente a esse processo de empoderamento, cabe ao mediador inferir junto ao grupo que está sendo acompanhado o seu papel enquanto co-protagonista, e não como o responsável pela resolução do conflito. É muito comum que as demandas sejam trazidas ao PMC pelos demandantes com a finalidade de resolução imediata e sem a intenção de participação ativa deste na sua resolução. O mediador deve desconstruir essa iniciativa, através do esclarecimento do seu trabalho. Junto a isso, o PMC Barreiro atua também na potencialização do capital social existente nas comunidades onde atua, no que tange a responsabilização de seus moradores. Nesse caso, a atuação do Programa consistiu, através de dois integrantes da equipe técnica, em trabalhar o papel dos participantes do grupo, enquanto responsáveis pela demanda apresentada, reforçando com estes a importância e a capacidade que eles têm de se mobilizarem e se organizarem em prol de melhorias para o local onde moram.

A importância dessa ação foi a de fortalecer os laços de solidariedade, de confiança, de se importarem uns com os outros enquanto o primeiro passo para começarem a se preocupar com a comunidade, com os problemas dela e se engajar na construção das

soluções dessas dificuldades. A partir dessa perspectiva, podemos assinalar o início do fortalecimento do capital social na comunidade, através desse grupo.

Para tanto, foi preciso trabalhar a posição passiva que os participantes deste grupo apresentavam num primeiro momento, e só a partir do trabalho dos mediadores foi possível reverter a situação através da convocação do grupo como autores na elaboração de ações na administração do conflito. Para manejar essa situação, a equipe técnica auxiliou o grupo na criação de um espaço de discussão, com o uso de técnicas de dinâmicas de grupo e encontros temáticos. Essas técnicas instigaram a discussão e reflexão da participação ativa dos moradores naquele grupo, a formalização da associação comunitária (documentação, formato da gestão, etc.) e o papel desta na comunidade.

Como resultado desse trabalho, houve um movimento do grupo em participar e se integrar a eventos e realizações da rede. O primeiro passo foi um convite feito a dois líderes comunitários dos bairros adjacentes para conhecerem os trabalhos que vinham sendo realizados pelo grupo. Além disso, o grupo se organizou para participar do evento para a comemoração do terceiro aniversário do Núcleo de Prevenção à Criminalidade do Barreiro.

Esse evento possibilitou ao grupo arrecadação de recursos necessários para o pagamento das taxas referentes à formalização jurídica da associação comunitária.

Junto a esse movimento, a equipe do PMC Barreiro os instrumentalizou com informações sobre os eventos de articulação da rede, com o intuito de validar a vontade do grupo em se constituir enquanto uma associação comunitária de moradores reconhecida. Perante essa demanda, foi feita uma leitura da equipe junto ao grupo, de que a participação em atividades da rede é a forma mais efetiva de legitimá-lo frente à comunidade onde se encontra e ao poder público. A partir disso, o grupo foi estimulado a participar de atividades da rede local, como acompanhar as reuniões do Projeto Vila Viva, a ser implementado na Vila Cemig<sup>43</sup>, bem como das reuniões da Comissão Local de Saúde<sup>44</sup>. Tais participações só foram efetivadas através de discussões nos encontros temáticos, os quais possibilitaram que o grupo refletisse suas atuações e como essas os legitimariam quanto lideranças comunitária.

Tais atuações na rede local propiciaram ao grupo a percepção da necessidade de uma instrumentalização quanto à constituição de uma associação e aos direitos e deveres a ela implicados. Sendo assim, essas informações foram levadas aos participantes no sentido

<sup>43</sup> O Projeto Vila Viva é uma proposta de intervenção urbanística da Prefeitura de Belo Horizonte, com recurso obtido via Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), Banco Nacional de Desenvolvimento Social (BNDES), e Caixa Econômica Federal que visa melhorias na infraestrutura de vilas e favelas. No caso citado, a Vila Cemig foi selecionada para participar do Projeto.

<sup>44</sup> Criada através da Lei 5.903, de 03 de junho de 1991, a Comissão Local de Saúde (CLS) tem por objetivo reunir instituições governamentais, funcionários e usuários em cada um dos centros de saúde de Belo Horizonte, a fim de propor, acompanhar e fiscalizar a implementação de políticas para cada local do Distrito Sanitário, além de avaliar a atuação do seu Distrito Sanitário e de seu Centro de Saúde. Na área de atuação do PMC, a CLS é composta por: moradores do Alto das Antenas, Conjunto Esperança e da Vila Cemig, algumas instituições locais, além do PMC, pela gerente e funcionários do Centro de Saúde da Vila Cemig, que atende moradores das 3 áreas.

de ampliar sua visão sobre a demanda na qual estavam engajados. Para tanto, foi levantada, junto aos integrantes do grupo, uma pauta de trabalho com os temas os quais eles gostariam que fossem abordados. Foram intercalados temas relacionados às questões internas (questões de relacionamento e postura dos participantes) e externas (passo a passo da formalização jurídica) da associação. Os encontros aconteciam semanalmente, com a duração de uma hora. Os encontros temáticos fizeram com que o grupo se tornasse mais ativo nas demandas coletivas da comunidade, bem como nas atividades do PMC Barreiro, tais como, projeto temático e coletivização demandas.

Assim, o grupo desenvolveu ações de articulação comunitária para a execução de uma intervenção da prefeitura na melhoria de infraestrutura de um dos blocos de casas do Conjunto Esperança. Nessa intervenção, a Companhia Urbanizadora de Belo Horizonte (URBEL) disponibilizou o material necessário para a obra de reconstrução do piso do Bloco F, porém não forneceria funcionários próprios para a realização da obra, a comunidade teria de disponibilizar a mão de obra como contrapartida, isto é, a comunidade teria que se organizar em mutirão para executá-la. O espaço de mobilização e organização ocorreu dentro dos encontros do grupo de formação em associativismo, nos quais foram abordados a participação ativa dos beneficiários da obra e o engajamento de outros participantes do grupo de associativismo. A obra foi executada com êxito devido à mobilização e organização comunitária dos participantes da demanda. Além dessa atuação, o grupo se envolveu de forma participativa em outras demandas.

É importante ressaltar aqui que a efetivação do acesso a bens e serviços se dá a partir da organização comunitária, solidariedade e do senso de responsabilização para o exercício da cidadania. A cidadania é algo em construção histórica permanente, abrange a emancipação e autonomia desses sujeitos e que por meio disso podem se transformar em cidadãos ativos, em vez de serem apenas públicos-alvo de políticas assistenciais (SIMONE, 2005).

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das diretrizes do Eixo Comunitário, no tocante à promoção de movimentos de organização comunitária para o desenvolvimento social e construção da cidadania, o trabalho realizado pela equipe do PMC Barreiro só se tornou possível a partir do momento em que a equipe técnica incentivou a participação ativa e a responsabilização dos atores envolvidos. Os participantes da demanda puderam assim refletir sobre como a constituição de uma associação comunitária os auxiliaria no enfrentamento às condições de exclusão que permeiam a comunidade na qual estão inseridos.

Atualmente, o grupo é composto por quatro moradores que continuam com a demanda e sendo realizados encontros temáticos em associativismo juntamente com dois mediadores da equipe técnica. O PMC Barreiro continua desenvolvendo ações nessa demanda por considerar que, mesmo ainda não havendo a formalização jurídica da associação de moradores, as informações e experiências adquiridas pelo grupo sejam multiplicadas em outras ações pelos participantes. As temáticas que estão sendo desenvolvidas pelo grupo são: aspectos jurídicos de formação de estatuto, da prática associativa

(planejamento de gestão), elaboração de projetos para captação de recursos que visam administrar a sustentabilidade do grupo após a formalização da associação.

Cabe destacar que esse grupo de moradores tem se reconhecido enquanto associação, mesmo não tendo um número representativo de moradores atuantes. Considerando o histórico de exclusão social e de passividade dos moradores dessa comunidade, ressaltamos que a reunião de quatro potenciais lideranças comunitária é por si só um avanço na organização comunitária dessa população. Assim, não só a reunião dessas pessoas deve ser considerada um avanço, mas também o surgimento da posição reivindicatória perante o Poder Público de suas demandas tanto individuais quanto coletivas, isto é, se tornando cidadãos de fato. Além disso, com as ações desenvolvidas por esse grupo, foi possível perceber o aumento de capital social neste, visto que seus integrantes demonstraram senso de responsabilidade comunitária, fortaleceram a compreensão e confiança entre si, mobilizaram-se e organizaram-se na resolução dos problemas que afligem a comunidade.

Diante de todo esse processo, o PMC Barreiro concebe essa demanda como um exemplo da importância de se fomentar a organização comunitária nas áreas atendidas e relevância para o cumprimento do objetivo das ações do Eixo Comunitário, que é atuar junto às comunidades que apresentam um contexto de grande vulnerabilidade social, a fim de que elas possam, para além da presença da política de prevenção à criminalidade, ser capazes de exercer a autonomia e a cidadania através da promoção e administração de espaços democráticos de diálogos.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAQUERO, Marcello; BAQUERO, Rute. Trazendo o cidadão para a arena pública: Capital social e empoderamento na produção de uma democracia social na América Latina. In: **Revista REDES**, Santa Cruz do Sul, v. 12, n.1, p.125-150, jan/abr. 2007. Disponível em: <<http://online.unisc.br/seer/index.php/redes>> Acesso em: 24 mai. 2010.

GUSTIN, Miracy B. S. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. In: **Revista da Faculdade de Direito**. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, n. 47, p. 181-216, 2005.

LEANDRO, Ariane G. L.; CRUZ, Giselle F. C. Delineando um método. In: **Revista Entremeios**: publicação de artigos desenvolvidos no Programa Mediação de Conflitos. Belo Horizonte: Governo do Estado de Minas Gerais, 2007.

LOPES, José Rogério. “Exclusão social” e controle social: estratégias contemporâneas de redução da sujeitidade. **Psicol. Soc.** [online]. 2006, vol.18, n.2 [citado 2010-05-31], pp. 13-24 . Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822006000200003&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822006000200003&lng=pt&nrm=iso)>. ISSN 0102-7182. doi: 10.1590/S0102-71822006000200003. Acesso em: 30 Abr. 2010.

PORTINHO, Rafael Issa. **Movimento de Organização Comunitária**. Salvador, 2004. Disponível em: <[http://www.adm.ufba.br/capitalsocial/Movimento\\_Organizacao\\_Communitaria.pdf](http://www.adm.ufba.br/capitalsocial/Movimento_Organizacao_Communitaria.pdf)>. Acesso em: 25 mai. 2010.

SANTOS, Boaventura de S.; NUNES, J. A. Introdução: para ampliar o cânone do reconhecimento, da diferença e da igualdade. In: SANTOS, B de S. **Reconhecer para libertar**: os caminhos do cosmopolitismo multicultural. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

SIMEONE, Márcio H. A cidadania como possibilidade. In: **Revista Diversa**. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, n. 8, ano 3, outubro, 2005. Disponível em: <<http://www.ufmg.br/diversa/8/artigo-acidaniacomopossibilidade.htm>>. Acesso em: 25 mai. 2010.

TORO, José Bernardo; WERNECK, Nísia Maria Duarte. **Mobilização Social**: um modo de construir a democracia e a participação. São Paulo: UNICEF, 1996.

**Núcleos de Prevenção à Criminalidade  
Programa Mediação de Conflitos**

<i>NÚCLEO</i>	<i>ENDEREÇO</i>	<i>TELEFONE</i>
Pedreira Prado Lopes	R. Marcazita, 238- S.Cristovão CEP:31230-730	3422-5693 e 3422-5567(fax)
Morro das Pedras	R. Gama Cerqueira, 1.117- Jd.América – CEP:30460-360	3377-8626 e 3377-8657(fax)
Ribeiro de Abreu	R. Feira de Santana,12-R. Abreu CEP: 31872-040	3435-9583(fax) e 3434-2540
Taquaril	R. Francisco Xeres, 120- Taquaril CEP 30290-110	3483-2366 e 3483-2364
Cabana Pai Tomás	R. São Geraldo,110 – Paróquia Cristo Luz dos Povos CEP: 30512-240	3321-3447 e 3386-1227(fax)
Conj. Jardim Felicidade	Rua Tenente João Ferreira,85-Jd Guanabara CEP: 31765-330	3435-3569 3435-1381
Barreiro	R. A, 10 Conj. Vila Esperança – V. Cemig CEP: 30624-000	3381-5557 e 3381- 5712
Minas Caixa	R. José do Carmo Oliveira, 135 – Minas Caixa – CEP:31610-390	3451-7329 e 3451-3568
Jardim Leblon	R. Inglaterra, 226 – Jardim Leblon – CEP: 31540-360	3451-3596 e 3450-7963
Sta Luzia – Palmital	R. Estefânia Sales Sotero,155 – Palmital CEP:33180-140	3635-6831(fax) e 3635-7050
Sta Luzia – Via Colégio	R. Bahia, 782 – Via Colégio -São Benedito – CEP:33125-400	3637-3570 e 3636-8725
Contagem – Nova Contagem	R. VL 06, 1880 – Nova Contagem CEP:32050-360	3392-8091 e 3392-8039
Betim – Jardim Teresópolis	R. Araçá, 31 – Teresópolis- Betim CEP:32680-140	3591-6940 e 3591-7422
Betim – PTB	R. Rio Jaspes, 104 – Jardim Santa Cruz– CEP:32530-210	3592-9419 e 3592-9508(fax)
Betim – Citrolândia	R. José Mariano, 743 – Citrolândia – Betim – CEP: 32532-330	3531-1223 e 3531-2345
Vespasiano – Morro Alto	Av. Existente, 1447 – Morro Alto CEP:33200-000	3621-1191 e 3621-2516
Ribeirão das Neves – Rosaneves	R. Dália, 62 – Rosaneves CEP:33840-200	3625-8928 e 3625-9317
Ribeirão das Neves – Veneza	Av. Dionizio Gomes, 200 e 202-Veneza CEP: 33820-170	3626-3078 e 3626-3176
Sabará	R. Minas Novas, 235A – Nossa Senhora Fátima-Sabará – CEP: 34600-650	3672-2221 e 3672-2600
Montes Claros – Santos Reis	Av. João, XXIII, 2015- Santos Reis – Moc CEP: 39401-262	(38)3212-7622 e 3212-8116
Montes Claros – Cidade Cristo Rei	Rua Jequitinhonha, 107 – Alto São João – Moc – CEP: 39400-302	(38)3215-1897 e 3224-3009
Governador Valadares – Turmalina	Av. Coqueiral, 176 -B. Turmalina- CEP:35052-812	(33)3221-9250 e 3272-9838
Ipatinga – Betânia	Av. Gerasa, 3251 -B.Betânia CEP: 35164-056	(31)3827-3748 e 3827-3795
Uberaba – Abadia	Rua Caetés, 74 – Abadia – Uberaba CEP 38036-130	(34)3322-5276 e 3322-5800



