



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UNB  
INSTITUTO DE HUMANAS - IH  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL - SER  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL

FLÁVIA TAVARES BELEZA

***A MEDIAÇÃO SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE PARTICIPAÇÃO  
PARA A REALIZAÇÃO DA CIDADANIA***

BRASÍLIA

2009

FLÁVIA TAVARES BELEZA

***A MEDIAÇÃO SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE PARTICIPAÇÃO  
PARA A REALIZAÇÃO DA CIDADANIA***

*Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Política Social da Universidade de Brasília como requisito para obtenção do título de Mestre em Política Social.*

*Orientadora: Prof<sup>a</sup> D<sup>a</sup> Nair Heloisa Bicalho de Sousa*

BRASÍLIA – DF

2009

FLÁVIA TAVARES BELEZA

A MEDIAÇÃO SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE PARTICIPAÇÃO PARA A  
REALIZAÇÃO DA CIDADANIA

Mestrado em Política Social

Universidade de Brasília

Aprovado em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Nair Heloisa Bicalho de Sousa

SER/UnB - Doutora em Sociologia / Universidade de São Paulo-USP  
(Orientadora – Presidente da Banca)

---

Águida Arruda Barbosa

Universidade Municipal de São Caetano do Sul / Doutora em Direito Civil /  
Universidade de São Paulo-USP

---

Denise Bomtempo Birche de Carvalho

SER/UnB - Doutora em Sociologia / Universidade de Paris I

---

Potyara Amazoneida P. Pereira

SER/UnB - Doutora em Sociologia / Universidade de Brasília-UnB  
(Suplente)

*Para Jéssica, Carlinhos e Júlia.*

## ***AGRADECIMENTOS***

Aos meus pais, pela minha vida.

Ao meu esposo Flávio, pelo grande apoio, incentivo e paciência.

À querida filha Jéssica pelas horas de digitação e tradução.

À Professora Nair Bicalho, pela orientação firme nessa caminhada.

À Professora Denise Bomtempo, pelas lições preciosas.

À Professora Potyara, pela compreensão nas horas difíceis.

Á querida amiga Sandra, com quem dividi conhecimentos, angústias e vitórias.

Às amigas Gisele e Gorette, companheiras de mestrado que ficarão para sempre.

Aos professores e colegas da pós-graduação, pelo conhecimento compartilhado.

Aos funcionários do departamento, especialmente a Domingas, pela dedicação.

Às Professoras Águida Barbosa e Giselle Groeninga, por terem me iniciado na arte da mediação. À Prof. Águida, especialmente, pela participação na Banca Examinadora.

À Gláucia Falsarella Foley, coordenadora do Programa Justiça Comunitária, por todas as informações compartilhadas.

Aos profissionais do Programa Justiça Comunitária, pelo apoio durante a pesquisa.

Às mães de Águas Lindas, guerreiras e solidárias, que tão bem me acolheram.

Ao José Roberto, grande mediador, pela dedicação e disponibilidade.

Á Bárbara, minha parceira no Instituto Pró-Mediação, pela compreensão e apoio.

Aos queridos futuros mediadores da escola São Francisco, em São Sebastião, que me inspiram e me fazem acreditar cada vez mais na mediação.

## ***RESUMO***

O presente trabalho trata da mediação social como instrumento de participação capaz de promover a realização da cidadania, investigando a sua função de tecer e restabelecer os laços sociais, tornar os sujeitos conscientes de seus direitos e deveres e mais solidários. Para alcançar os objetivos, tendo em vista os parâmetros estabelecidos pelo conceito, foram investigadas as funções política e pedagógica da mediação social. Quanto à dimensão política da mediação social, foi investigado o processo participativo que envolve a mediação social e o papel do mediador social dentro do contexto da dominação histórica. Em relação à dimensão pedagógica, foram estudadas as funções dialógica, participativa e pacificadora da mediação social, onde foram ressaltados o valor da palavra dos moradores da cidade, a importância da participação do mediador na escolha dos temas geradores no processo de mediação e a função de desvelar a realidade e o conflito da mediação. A investigação adota a pesquisa qualitativa, de caráter exploratório com enfoque dialético histórico-estrutural, utilizando o estudo de caso como técnica de pesquisa. Foi alvo da análise o caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás, cuja mediação foi promovida pelo Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal, vinculado ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. A entrevista semi-estruturada constitui-se em principal técnica de coleta de dados. A hipótese levantada, (mediação social como instrumento de participação capaz de promover a realização da cidadania) foi parcialmente confirmada, uma vez que o potencial participativo contido no processo de mediação foi avaliado como positivo, tendo em vista a postura de compromisso com a luta por direitos assumida pelas representantes das mães de crianças especiais de Águas Lindas.

Palavras-chave: mediação social, participação, cidadania.

## ***ABSTRACT***

The present study presents social mediation as an instrument of participation able to promote citizenship, investigating its function of weaving and re-establishing social bonds, as well as making individuals more solidary and aware of their rights and duties. Political and pedagogical functions of social mediation were investigated in order to achieve the objectives, observing the parameters established by the concept. The former involved the investigation of the participation process which involves social mediation and mediator's role in historical domination context. The latter concerned dialogic, participative and pacifying functions of social mediation, evidencing the value of the citizen's word, the importance of mediator participation on choosing the original matters to be discussed in mediation process and on uncovering reality and the mediation conflict. The investigation adopted an explorative qualitative research, with dialectical and historic-structural focus, using case study as research technique. The central analysis was made on mothers of special children in Águas Lindas de Goiás (Brazil). Their mediation process was promoted by the Programa Justiça Comunitária (Communitarian Justice Programme), in partnership with the Justice Court of Federal District and territories, in Federal District. The main strategy of data collection consisted on semi-structured interviews. The proposed hypothesis - social mediation as an instrument of participation able to promote citizenship - was partially confirmed, since the potential of participation created by mediation process was positively evaluated, and since the representatives of mothers of special children of Águas Lindas were committed with fighting for their rights.

Key-words: social mediation, participation, citizenship.

## ***LISTA DE TABELAS***

Tabela 01 - Concepção de mediação social ou comunitária .....	89
Tabela 02 - Concepção de mediação social pelos profissionais do PJC e agente comunitário.....	90
Tabela 03 - Conhecimento do PJC de Ceilândia.....	91
Tabela 04 - Avaliação do PJC pelas mães.....	91
Tabela 05 - Principais casos de êxito das mediações realizadas pelo PJC de Ceilândia.....	93
Tabela 06- Motivos do sucesso das mediações.....	93
Tabela 07. Participação do agente comunitário no processo de mediação.....	94
Tabela 08 - Influência da participação dos membros da comunidade no resultado do processo de mediação.....	96
Tabela 09 - O papel da mediação para garantir direitos.....	97
Tabela 10 - Aprendizado da comunidade no processo de mediação.....	99
Tabela 11 - Meio de conhecimento do caso das Mães de Águas Lindas de Goiás.....	100
Tabela 12 - Origem do interesse em lutar pelo transporte interestadual para as crianças especiais de Águas Lindas.....	101
Tabela 13 - Participação dos informantes no processo de mediação.....	103
Tabela 14 - Participação da equipe multidisciplinar no processo de mediação do caso das mães de Águas Lindas.....	104
Tabela 15 - Participação das mães neste processo de mediação.....	105
Tabela 16 - Participação do agente comunitário no processo de mediação.....	107
Tabela 17 - Resultado do processo de mediação.....	108
Tabela 18- Influência da participação das mães no processo de mediação.....	109
Tabela 19 - Contribuição do processo de mediação para as mães terem acesso a direitos...110	
Tabela 20 - Aprendizado das mães com a experiência do processo de mediação.....	113
Tabela 21 - Principais fatores que facilitaram o processo de mediação.....	114
Tabela 22 - Principais fatores que dificultaram o processo de mediação.....	115



## ***LISTA DE ABREVIACÕES***

MPDFT	Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
DPDF	Defensoria pública do Distrito Federal
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
PJC	Programa Justiça Comunitária
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PNAD	Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios
PRONASCI	Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania
SENASP	Secretaria Nacional de Segurança Pública
SRJ	Secretaria de Reforma do Judiciário
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

## ***LISTA DE APÊNDICES***

**APÊNDICE A** - Roteiro de entrevista para as mães.....129

**APÊNDICE B** - Roteiro de entrevistas para a equipe multidisciplinar do PJC.....134

## **SUMÁRIO**

<b>CAPÍTULO 1. INTRODUÇÃO</b> .....	12
1.1 Justificativa.....	13
1.2 Objetivo geral.....	17
1.3 Objetivos específicos.....	17
1.4 Hipótese.....	17
1.5 Metodologia.....	17
<b>CAPÍTULO 2. A MEDIAÇÃO</b> .....	20
2.1 Principais orientações/correntes de mediação e suas distinções ideológicas fundamentais: orientação para a resolução de problema, orientação transformadora e via “universalista”.....	23
<b>CAPÍTULO 3. A MEDIAÇÃO SOCIAL</b> .....	29
3.1. A Face Política da Mediação: participação para a realização da cidadania.....	39
3.2. A Face Pedagógica da Mediação: desvelando o conflito.....	56
<b>CAPÍTULO 4. A MEDIAÇÃO SOCIAL NO BRASIL: um estudo de caso do Distrito Federal (parte teórica)</b> .....	66
4.1 Estudo de caso: o caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás.....	75
4.2 Análise dos dados da pesquisa de campo.....	83
<b>CONCLUSÃO</b> .....	117
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	112
<b>ANEXOS</b> .....	128
<b>APÊNDICES</b> .....	129

## ***I – INTRODUÇÃO***

O que se pretende neste trabalho é pesquisar a mediação social como instrumento de participação capaz de promover a realização da cidadania, investigando a sua função de tecer e restabelecer os laços sociais, tornar os sujeitos conscientes de seus direitos e deveres e mais solidários.

Para os fins dessa pesquisa, a mediação social a ser estudada seguirá os parâmetros filosóficos e metodológicos estabelecidos pelo modelo francês, bem como utilizará o conceito, as características e os objetivos daquele modelo. Tal escolha não se deu aleatoriamente, pois a mediação social voltada especialmente ao restabelecimento e fortalecimento das relações sociais teve origem na França, na década de 1980. Atualmente, a mediação social francesa serve de paradigma para toda a Comunidade Européia.

A partir desse olhar sobre a mediação, surgem as seguintes **questões**: 1) como se dá a participação dos cidadãos na mediação social; 2) qual a *qualidade política*<sup>1</sup> dessa participação e; 3) quais os resultados dessa participação em termos de autopromoção para a realização da cidadania. São questões que surgem preliminarmente, porém, outras certamente irão emergir no decorrer da pesquisa.

O que cabe agora adiantar é que o modelo francês mostrou-se o mais apropriado para esta pesquisa, que pretende relacionar a mediação social à participação dos sujeitos para o fortalecimento e realização da cidadania coletiva. Os critérios que justificam essa escolha serão oportunamente abordados na pesquisa.

Todavia, é imperioso ressaltar que a mediação social na França não é o objetivo central dessa pesquisa. Tal modelo dará fundamentação teórica para o estudo da mediação social no Brasil e a realização de um estudo de caso no Distrito Federal. A pesquisa na bibliografia estrangeira decorre, principalmente, da escassez de publicações sobre o tema em nosso país, visto que a mediação social no Brasil ainda dá os seus primeiros passos.

---

<sup>1</sup> *Qualidade política*, segundo Pedro Demo (1998, p.116), é a “característica processual que fenômenos participativos precisam apresentar, em termos de conteúdos, fins, para além das instrumentações formais”.

## 1.1 Justificativa

Esta pesquisa trata de um tema contemporâneo, resolução alternativa de disputas, área na qual tenho trabalhado desde o ano de 1999. De início, exerci por quase três anos a função de conciliadora junto ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, só depois passei a trabalhar com a mediação e pesquisá-la em profundidade. A crença na mediação como instrumento de emancipação levou-me a fundar, na companhia de outros profissionais das mais diversas áreas, o Instituto Pró-Mediação, que tem como principal objetivo divulgar a “Cultura da Mediação” no Brasil.

Apesar das semelhanças entre mediação e conciliação, passar pela experiência da conciliação foi essencial para compreender o que a mediação não é: *mediação não é um instrumento de construção de acordos* (BUSH & FOLGER, 2006; SIX, 2001; WARAT, 2004), assim como é o caso da conciliação. Uma das primeiras coisas que o mediador aprende é que há diferentes graus de intervenção que ele pode exercer no processo de mediação. Acredito que, quanto maior o grau de intervenção do mediador na disputa, menor é o grau de participação da partes no processo de mediação. Da mesma forma, a autonomia das partes fica prejudicada quando o mediador intervém com o único objetivo de conseguir um acordo.

A partir dessa constatação, fica a seguinte preocupação: até que ponto as partes participam ativamente do processo de mediação ou são dirigidas pela atuação dos mediadores? Essa preocupação diz respeito, especialmente, à mediação onde os conflitos sociais estão imersos em amplos contextos. Nesse caso, como deve ser a intervenção do mediador para que não haja comprometimento da autonomia dos participantes? Assim, analisar a participação dos cidadãos na mediação social tornou-se o ponto fundamental dessa pesquisa.

Passando da justificativa pessoal para a social, começo pela análise das relações sociais na contemporaneidade, seus conflitos e modos de resolução. Diante da nova realidade mundial, considerada por Ianni (2007) como a era do globalismo, descortina-se um “universo de diversidades, desigualdades, tensões e antagonismos, simultaneamente às articulações, associações e integrações regionais, transnacionais e globais” (2007, p.27). São relações sociais marcadas pela contradição, pois as mesmas relações e forças que promovem a integração, suscitam também antagonismos e fragmentação (IANNI, 2007, p. 30).

Em decorrência da era do globalismo, vive-se a era das metrópoles e das megalópoles, na qual verdadeiras cidades crescem dentro de cidades, com intensa atividade urbana nas periferias (BRARDA & RIOS, 2004, p. 18). Essas grandes cidades apresentam características multiculturais e contradições sociais que geralmente são mascaradas, numa tentativa de naturalização das novas formas de conflitos sociais em nome da modernidade da “cultura urbana” (CASTELLS, 2006, p. 541). A *hiperurbanização* nos países subdesenvolvidos, tal como ocorre no Brasil, aumenta a concentração populacional nas periferias das grandes cidades, com baixo nível de vida e alta taxa de desemprego (CASTELLS, 2006, p. 79). O resultado dessa equação é a exacerbação dos conflitos sociais e a violência generalizada.

Para Schnitman (1999), as novas formas de conflitos contemporâneos, fruto da complexidade das relações humanas, ensejaram o surgimento de novas metodologias para lidar com esses conflitos, dentre eles os chamados **métodos alternativos de solução de conflitos** (ou ADR)<sup>2</sup>, que vieram para facilitar a administração responsável e autônoma dos conflitos, seja por indivíduos, organizações ou comunidades (SCHNITMAN, 1999, p. 17).

Dentre os métodos alternativos, a *mediação de conflitos* começa a ganhar força no Brasil. Bastante popular nos Estados Unidos, na Europa, na Ásia e em diversos países da América do Sul, a mediação tem sido largamente utilizada na regulação de conflitos nos mais diversos âmbitos de convivência humana: familiar, escolar, judicial, empresarial, comunitário, social etc. Sem dúvida, a mediação judicial tem sido aquela que mais tem recebido a atenção dos pesquisadores pelo grande interesse despertado nos juristas, diante da sua capacidade de minimizar a litigância nos tribunais. Os resultados apresentados nesse campo são animadores.

Todavia, a mediação no campo social, voltada para a criação e reparação dos laços sociais ainda é pouco conhecida e estudada no Brasil. A concepção europeia de mediação social, que será considerada nesse estudo, é fruto do I Seminário Europeu - *Médiation sociale et nouveaux modes de réduction des conflits de la vie quotidienn* - organizado pela Interministerial Delegation for Urban Affairs, sob a presidência da França na União Européia, ocorrido em setembro de 2000, no qual 42 especialistas chegaram à seguinte definição:

---

<sup>2</sup> *Alternative Dispute Resolution* - ADR, nomenclatura original para negociação, arbitragem, conciliação e mediação criada nos Estados Unidos nos anos 1970.

A mediação social é definida como um processo de criação e de recriação do laço social e de regulação dos conflitos da vida cotidiana, na qual um terceiro imparcial e independente tenta, por meio da organização de mudanças entre as pessoas ou instituições, auxiliá-las a melhorar uma relação ou a regulamentar um conflito que as opõe<sup>3</sup>.

A partir desse alargamento conceitual, é possível pensar que a disfunção relacional não limita-se apenas ao conflito manifesto entre pessoas ou grupos. Além dos conflitos, manifestos e latentes, há que se levar em conta as diversas formas de falta de comunicação, de isolamento, de exclusão e de rejeição, igualmente ameaçadoras ao liame social (PETITCLERC, 2002, p. 56)

Outros países, mesmo os desenvolvidos, que sofrem com o aumento da violência urbana, utilizam a mediação social para tratar dos conflitos sociais. Nesses países, tomando como exemplo a França, ela representa uma prática inovadora ao realizar funções indispensáveis para lidar com os conflitos sociais: melhora a relação entre os cidadãos e as instituições públicas e realiza um trabalho pedagógico de apropriação das leis e das regras da vida coletiva (CREPAH, 2002, p. 24).

No processo de mediação social, os cidadãos são encorajados a assumir a responsabilidade pelos seus conflitos cotidianos. A questão é delicada, visto que toda mediação obedece ao princípio da voluntariedade, ou seja, depende da *vontade* - do indivíduo ou da coletividade – em aceitar o procedimento:

A mediação é um procedimento facultativo que requer o acordo livre e expreso das pessoas envolvidas, de se engajarem em uma ação (a “mediação”) com a ajuda de um terceiro independente e neutro (o “mediador”), especialmente formado nesta arte.

A mediação não pode ser imposta. Ela é aceita, decidida e realizada pelo conjunto dos protagonistas<sup>4</sup>.

Essa *vontade* primeira não deve ser outra senão a de querer PARTICIPAR:

---

<sup>3</sup> “*La médiation sociale est défini comme un processus de création, de récréation du lien social et de règlement de conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l’organisation d’échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ».

<sup>4</sup> Parte do Artigo 1º do Código da Mediação, elaborado pelo Centro Nacional da Mediação (CNM), Paris, França. (SIX, Jean-François. Dinâmica da Mediação. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

A mediação requer, para aqueles que recorrem a ela, que despertem a sua parte ativa, renunciando a facilidade de uma assistência passiva, criando um novo horizonte, abraçando, com o mediador, o futuro em questão, facilitando esse futuro por um pacto. A mediação requer que o mediador suscite, constantemente, nos dois parceiros, o desejo de elaborar conjuntamente um novo destino, uma via, uma saída, imaginando com eles os meios<sup>5</sup>.

Considera-se ser esse o ponto nevrálgico da mediação social: a capacidade dos cidadãos para participar, gerir ou co-gerir seus conflitos sociais. Será que o processo participativo promovido pela mediação social é capaz de mobilização, autopromoção e realização da cidadania nas comunidades?

Apesar da atual complexidade das relações sociais e dos conflitos cotidianos novos e velhos, a questão social que envolve tais conflitos ou problemas sociais é a mesma. Ou seja, a atual fragilização dos laços sociais, a desigualdade e a exclusão sociais são produto da nova fase do capitalismo, mas não configuram uma "nova questão social » (DEMO, 1988, 2002 ; NETTO, 2000 ; PASTORINI, 2004 ; PEREIRA, 2000), nem são reflexos de um fenômeno estritamente de ordem econômica, mas muito mais de ordem política (DEMO, 1988, 2002).

Portanto, a importância do estudo da mediação social reside no fato de que a criação e reparação de laços sociais, bem como a prevenção ou regulação de conflitos, não podem funcionar como um cala a boca “em nome do acordo” (WARAT, 2004, p. 63) ou da paz social. Esta última, cabe esclarecer, não significa ausência de conflitos (CANDAUI, ). Não é o caso, também, de se promover a coesão social a qualquer preço, mas de fortalecer os sujeitos para reivindicar e proteger seus direitos de cidadania.

Investigar a possibilidade de a mediação social ser instrumento de participação para a realização da cidadania - talvez um importante canal de participação - diante das promessas de tornar o cidadão mais participativo e co-responsável pela vida em comunidade (FRANÇA, 2000), levando-se em conta o contexto social brasileiro de urbanização desorganizada e desagregação social, justifica o seu estudo.

---

<sup>5</sup> Item 6 da Carta da Mediação, elaborada pelo Centro Nacional da Mediação (CNM), Paris, França. (SIX, Jean-François. Dinâmica da Mediação. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.



## **1.2 Objetivo geral**

Investigar a mediação social como instrumento de participação para a realização da cidadania, no que diz respeito a sua capacidade de tornar os sujeitos mais conscientes, solidários e co-responsáveis pela vida em comunidade.

## **1.3 Objetivos específicos**

1. Investigar o potencial da mediação social para além da resolução de conflitos, ou seja, como instrumento de cidadania (esfera política), no que se refere ao fortalecimento das relações sociais.
2. Conhecer a face pedagógica da mediação social, por meio da análise do processo dialógico que caracteriza a mediação.

## **1.4 Hipótese**

A mediação social é um instrumento de participação capaz de fortalecer a cidadania, ao tecer e/ou restabelecer laços sociais, tornar os sujeitos mais conscientes, solidários e autônomos, diante dos conflitos sociais vivenciados pelos diferentes atores.

## **1.5 Metodologia**

O trabalho tem como objetivo pesquisar o processo participativo da mediação social quanto a sua finalidade de realizar a cidadania, por meio do estudo de caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás, cuja mediação foi realizada sob a coordenação do Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal (BRASIL, 2008, p. 122 e 123).

Para realizar o objetivo estipulado para essa pesquisa, o estudo de caso mostrou-se o mais adequado, pois, para Triviños (2008, p. 133), é exatamente isto que define o estudo de caso: “uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma *unidade* que se analisa aprofundadamente”.

A escolha do estudo de caso como estratégia também se justifica pelas questões que norteiam o trabalho: como e por que se deu o processo de mediação social envolvendo as mães de Águas Lindas. Segundo Yin (2005, p. 19), essas são perguntas típicas do pesquisador que tem pouco controle sobre os acontecimentos, ainda mais quando se pesquisa um fenômeno contemporâneo inserido no contexto da vida real (p. 19), como é o caso pesquisado.

Além de buscar atender os critérios acadêmicos, como coerência, consistência, originalidade e objetivação, a presente pesquisa busca alcançar alto grau de qualidade formal e política (DEMO, 2007, p. 20-27). A qualidade política será trabalhada com afinco, pois se trata não apenas de descrever a realidade pesquisada, mas de discuti-la. Segundo Demo, “a discutibilidade” marca a substância processual dialética das ciências sociais, além de permitir um tipo mais realista de controle da ideologia quando mantida discutível” (2007, p. 27).

Todo o trabalho está assentado na idéia de discutibilidade, no sentido de permanente abertura para o diálogo e para o confronto produtivo. Assim como a mediação nasceu sob o signo do diálogo, a pesquisa científica aqui proposta não pretende impor-se radicalmente, mas manter diálogo com a realidade social (DEMO, 2007, p. 29), levando em conta a contradição histórica que a caracteriza:

Quando falamos de “contradição” histórica, referimo-nos a seu caráter conflituoso, dicotômico, antagônico, mas no sentido da unidade de contrários. Unidade de contraditórios é uma impossibilidade histórica e formal. Nesse contexto, dizemos que dialética somente se aplica àquelas realidades que são unidades de contrários, ou seja, às realidades estritamente históricas, onde cada fase gera sua contrária. Não sucede isso na realidade natural. Na molécula da água não existe polarização social, embora haja polarização física (DEMO, 2007, p. 98).

Nesse sentido, a opção pelo método dialético com enfoque histórico-estrutural mostrou-se adequada ao objeto de pesquisa, especialmente por abordar o conflito social como categoria histórico-estrutural. Dessa forma, a dialética liga-se à historicidade da realidade social (DEMO, 2007, p. 91). O olhar dialético também permite a manifestação mais ampla do pesquisador como ator social, que melhor consegue observar a realidade social na sua totalidade, para então construir história. Portanto, neste trabalho, a mediação social não será analisada isoladamente, mas inserida nas condições objetivas e subjetivas que a contextualizam (DEMO, 2007, p. 94).

Sob a perspectiva dialética, a pesquisa segue a linha qualitativa<sup>6</sup> baseada no enfoque crítico-participativo e com visão histórico-estrutural que, segundo Triviños (2008), funda-se na “dialética da realidade social que parte da necessidade de conhecer (através de percepções, reflexão e intuição) a realidade para transformá-la em processos contextuais e dinâmicos

---

<sup>6</sup> Ao adotarmos a linha qualitativa, não pretendemos colaborar para a dicotomia entre qualidade e quantidade ou desprezar a metodologia quantitativa. Nem nos interessa estimular o discurso quanto à sujeição do método quantitativo ao qualitativo (DEMO, 2007, p. 151; TRIVIÑOS, 2008, p. 117).

complexos”, tais como foram tratados por Marx, Engels, Gramsci, Adorno, Horkheimer, Marcuse, Fromm e Habermas, em diferentes textos publicados (2008, p. 117).

Apesar de ressaltar a dificuldade em se definir o que é pesquisa qualitativa, Triviños assinala que esta não possui uma seqüência rígida de etapas (como ocorre na pesquisa quantitativa), mas as informações são geralmente interpretadas e o pesquisador “tem ampla liberdade teórico-metodológica para realizar seu estudo” (2008, p. 131-133). Para Demo, a dificuldade está em definir qualidade:

Buscando aproximação do termo, podemos, num primeiro lance, apontar para a etimologia: *qualitas*, do latim, significa **essência**. Designaria a parte mais relevante e central das coisas, o que ainda é vago, pois essência não se vê, se toca, sem falar que para a ciência positivista, não se mensura. Mesmo assim, qualidade sinalizaria horizontes substanciais, mesmo que pouco manejáveis metodologicamente (2007, p. 146).

Por tratar de tema ainda pouco explorado no Brasil, esta pesquisa é do tipo exploratória, porque tem como finalidade “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias” (GIL, 2008, p. 27). Segundo Triviños, “os estudos exploratórios permitem ao investigador aumentar sua experiência em torno de determinado problema”, o que não elimina um tratamento científico cuidadoso, contendo revisão de literatura, entrevistas, questionários e outras técnicas que caracterizam o trabalho científico (2008, p. 109-110).

Como técnica de coleta de dados, serão utilizadas as entrevistas semi-estruturadas e a análise documental. As entrevistas serão realizadas com os diversos atores envolvidos no caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás, onde se buscará compreender, por meio do discurso dos entrevistados, como foi a participação coletiva ocorrida no processo de mediação social e se houve alguma realização em termos de cidadania.

Como fonte secundária de pesquisa, serão analisados jornais, revistas, teses, dissertações, relatórios de pesquisa de terceiros e pesquisas estatísticas baseadas em dados de recenseamentos.

## **2 - A MEDIAÇÃO**

A palavra mediação deriva do latim – *medius-medium* – e significa “no meio”.

Para compreender o que é a mediação é necessário situá-la no tempo e no espaço, conhecer os contextos culturais nos quais ela se desenvolveu e traçar o seu caminho até os dias atuais. Até chegar aos movimentos contemporâneos de mediação (BUSH e FOLGER, 2006, p. 19) é indispensável que se faça uma breve historiografia da mediação<sup>7</sup>. Essa volta no tempo, segundo Barbosa (2004), não representa o relato de uma mera ordem cronológica, mas um olhar cuidadoso ao passado, que possibilite uma reflexão sobre as experiências da mediação no presente.

A mediação é uma prática milenar que existe desde os primórdios da sociedade (BARBOSA, 2004) Ainda nos tempos bíblicos, a mediação fazia parte da cultura judaica na resolução de conflitos civis e religiosos. Nas culturas islâmicas, a mediação também tem longa tradição e mantém vivos certos procedimentos baseados no consenso, que até hoje são utilizados na resolução de conflitos locais e nacionais. O mesmo ocorre nas regiões influenciadas pelo budismo e o hinduísmo, nas quais o bem-estar das comunidades é administrado por membros capacitados para mediar disputas (MOORE, 1998, p. 32 e 33).

A tradição judaica da mediação foi absorvida pelas comunidades cristãs emergentes ainda no período renascentista, tanto pela Igreja Católica na Europa Ocidental, quanto pela Igreja Ortodoxa no leste mediterrâneo. O clero era responsável pela administração de disputas na sociedade ocidental, mediando conflitos de natureza familiar, criminal e diplomática (MOORE, 1998, p. 32).

Nas sociedades asiáticas, especialmente na China e no Japão, a mediação representa uma prática milenar que resiste ao tempo, muito por influência do budismo na religião e na filosofia, que marca a cultura da região, no sentido de que os budistas valorizam fortemente a harmonia entre as pessoas e o equilíbrio nas relações humanas (MOORE, 1998, p. 33). Na

---

<sup>7</sup> Para escrever este capítulo, foi indispensável a leitura da historiografia da mediação realizada pela Prof. Águida Barbosa, em seu texto *Composição da Historiografia da Mediação: Instrumento para o Moderno Direito de Família*.

China, a mediação comunitária atravessa gerações e a mediação institucional é instância obrigatória de acesso à justiça (BARBOSA, 2004).

Os Estados Unidos e o Canadá, por influência das diversas culturas daqueles que vieram habitar o novo continente, especialmente os grupos étnicos judaicos e chineses, somaram os procedimentos alternativos de resolução voluntária de conflitos desses povos àqueles praticados pelos americanos nativos (MOORE, 1998, p. 33).

No entanto, somente no século XX a mediação foi formalmente institucionalizada, visto que os mediadores naturais como o médico, o tabelião, o professor, o padre e outros sábios, que antigamente atuavam em vilarejos, “microcosmos onde todo mundo se conhecia” (MOORE, 1998), foram enfraquecidos pelo desenvolvimento urbano e pela dispersão das famílias tribais<sup>8</sup> (SIX, 2001, p. 31). A prática moderna da mediação aumentou significativamente nos últimos trinta anos, tendo início nos Estados Unidos e Grã-Bretanha e depois alcançou o Canadá, a França e outros países da Europa, Ásia, África e América Latina (MOORE, 1988).

Na década de 1960, a mediação ressurgiu nos Estados Unidos como um método alternativo de resolução de disputas, ou seja, como uma alternativa ao processo judicial, mais rápida e econômica, para socorrer o sistema judiciário americano, abarrotado de processos, numa época de explosão da luta pelos direitos civis. Ao mesmo tempo, a mediação começa a ser utilizada por organizações comunitárias para conter o conflito urbano e desenvolver os recursos locais, paralelamente ao sistema de justiça formal (BUSH e FOLGER, 2006, p. 20). Assim, a mediação trouxe consigo uma profunda mudança nos modos de regulação social (BARBOSA, 2004).

Para conciliar a prática da mediação com os conflitos do país, na década de 1960, os norte-americanos foram influenciados pela fonte cultural da significativa população chinesa imigrante e adaptaram-na aos tempos modernos. A reconhecida Escola de Negociação da *Harvard Law School* trouxe nova fundamentação teórica à mediação, limitando seu conceito a um **método alternativo de resolução de conflitos**, com o objetivo de buscar um acordo entre partes em disputa, excluindo a preocupação com as causas subjacentes ao impasse (BARBOSA, 2004).

---

<sup>8</sup> Para conhecer melhor este assunto, ver MAFFESOLI (2006). O autor traz uma interessante abordagem sobre a sociedade ocidental contemporânea e faz referência ao *neotribalismo*.

Sob influência norte-americana, a mediação é mais popularmente aceita no mundo ocidental como uma forma de “alcançar um acordo mutuamente aceitável”, entre partes em disputa (BUSH e FOLGER, 2006, p. 21). Porém, essa concepção de mediação orientada para o acordo mútuo começou a perder sua hegemonia na década de 1980 quando os franceses, atentos ao desenvolvimento da mediação na América do Norte e na Grã-Bretanha, decidiram aprender essa nova prática no Canadá, pela facilidade do idioma daquele país, para então adaptá-la a sua cultura e criar um modelo francês de mediação (BARBOSA, 2004)<sup>9</sup>. Trata-se da chamada via “universalista”, inspirada na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, de 1789, que enaltece o valor da igualdade entre as partes em detrimento da simples solução do conflito (SIX, 2001, p. 257)

A diferença fundamental entre a mediação predominante na América do Norte (orientação para o acordo/ “satisfativa”) e aquela praticada mais popularmente na França (orientação transformadora/ via universalista) está no seu enfoque <sup>10</sup>: os franceses inserem a mediação na cultura de paz e dos direitos humanos, enquanto a mera pacificação dos conflitos fica restrita à conciliação (BARBOSA, 2004). Dizer que a mediação está inserida na cultura de paz, para os franceses, significa “estabelecer um terceiro termo que possa resistir à pressão dos pacifistas ou dos belicistas e que possa permitir aos dois termos em presença viver um avanço, uma transformação (...)” (SIX, 2001, p. 234).

No presente trabalho, a mediação com orientação transformadora e a via universalista francesa serão privilegiadas. Os motivos dessa escolha serão esclarecidos no tópico seguinte, onde será realizada uma análise das duas principais correntes de mediação que predominam na atualidade, além da via universalista, com a finalidade de identificar as ideologias que as distinguem.

---

<sup>9</sup> No entanto, vale ressaltar que “a primeira notícia que se tem da mediação na França encontra-se numa norma que data de 1.671, atribuindo à assembléia de nobres e ao clérigo pacificar as discórdias e realizar a mediação de todos os processos e litígios” (BARBOSA, 2004).

<sup>10</sup> Nos Estados Unidos, prevalece a mediação orientada para a resolução de conflitos, que são percebidos como obstáculos à satisfação das necessidades das partes – modelo “satisfativo” (BUSH e FOLGER, 2006, p. 98). O modelo francês, apesar de não utilizar uma denominação específica, guarda semelhanças com a orientação transformadora, onde os conflitos são percebidos como oportunidade de crescimento e transformação – modelo “transformativo” (BUSH e FOLGER, 2006, p. 131).

## 2.1 Principais orientações/correntes de mediação e suas distinções ideológicas fundamentais: orientação para a resolução de problema, orientação transformadora e via “universalista”.

Neste tópico, assume-se que a posição de que não há trabalho científico isento de ideologia, especialmente nas ciências sociais, porque a “própria realidade social é ideológica”, assim como não há neutralidade na história, nem entre os atores políticos e sociais (DEMO, 2007: 19). Este trabalho, apesar de científico possui, inevitavelmente, algo de senso comum e de ideologia (CHAUÍ, 2006, p. 97; DEMO, 2007, p. 19 e 20):

O critério da **ideologia** é o seu **caráter justificador de posições sociais vantajosas**. Enquanto o senso comum está despreparado diante de uma realidade mais complexa do que imagina sua visão ingênua, a ideologia é intrinsecamente tendenciosa, no sentido de não encarar a realidade assim como ela é, mas como gostaria que fosse, dentro de interesses determinados (DEMO, 2007: 19). (grifos do autor)

Chauí (2006, p. 79), amparada pela concepção marxista, assinala que **ideologia é um meio de dominação**, ou seja, é um dos instrumentos de classe utilizado pelos dominantes, de modo a dificultar sua percepção pelos dominados:

A ideologia é um conjunto lógico, sistemático e coerente de representações (idéias e valores) e de normas ou regras (de conduta) que indicam e prescrevem aos membros da sociedade o que devem pensar e como devem pensar, o que devem sentir, o que devem fazer e como devem fazer. Ela é, portanto, um corpo explicativo (representações) e prático (normas, regras, preceitos) de caráter prescritivo, normativo, regulador, cuja função é dar aos membros de uma sociedade dividida em classes uma explicação racional para as diferenças sociais, políticas e culturais, sem jamais atribuir tais diferenças à divisão da sociedade em classes a partir das divisões na esfera de produção (CHAUÍ, 2006: 109).

Então, porque caímos no engano de afirmar que existe uma ideologia verdadeira, que é a dos dominados? Segundo Chauí, é um contra-senso falar em ideologia dos dominados, pois a ideologia, na perspectiva marxista, é um instrumento da dominação. Porque “não diz tudo e não pode dizer tudo” (CHAUÍ, 2006, p. 110), a ideologia se mostra coerente e racional ao sobreviver de lacunas, silêncios e ocultações: oculta o saber real, a exploração, a divisão de classes, as forças repressivas e dominantes, a realidade familiar e social no sistema capitalista e o saber histórico, visto que ideologia não tem história. Isto significa que a ideologia fabrica histórias - história ideológica – que são narradas do ponto de vista da classe dominante, onde só os vencedores e os poderosos aparecem como sujeitos da história (CHAUÍ, 2006, p. 109-118).

Para que os dominados não percebam a dominação a que são submetidos, a ideologia se confunde muitas vezes com religião e ciência, sustentada por intelectuais e suas justificativas bem elaboradas (DEMO, 2007, p. 19). Para alguns teóricos, como Marilena Chauí e István Mészáros, a função da ideologia no século XX é apagar diferenças sociais, atenuar os conflitos de classe e estabelecer *consensos* (CHAUÍ, 2007, p. 109; MÉSZÁROS, 2004, p. 79-93). Esta é uma realidade importante a ser considerada no presente estudo, justamente porque a mediação, na contemporaneidade, está assentada sobre o discurso do consenso e pela aversão ao conflito.

Para conhecer as principais orientações que dominam o movimento da mediação na atualidade, é necessário iniciar o tratamento do tema a partir da **análise do discurso sobre o conflito**. De acordo com o pensamento de Bush e Folger (1997, p. 30), a mediação pode ser concebida como uma “forma de discurso del conflicto modelada por la ideologia” Para os autores, as ideologias<sup>11</sup> presentes nos fenômenos sociais aparecem na prática discursiva das pessoas e geram importantes conseqüências sociais. Portanto, a análise do discurso do conflito permite descobrir a **ideologia do conflito**, ou seja, o modo de pensar o conflito, a forma de lidar com ele e, em última instância, as ideologias mais amplas - estruturais - da sociedade:

*De hecho, las orientaciones respecto del conflicto reflejan y son impulsadas por las ideologías más amplias de la sociedad que dan forma a las concepciones de la naturaleza humana, las relaciones sociales y las estructuras sociales en general (FOLGER & BUSH, 1997, p. 32).*

Certos de que “*los valores y las filosofías sociales establecen las orientaciones prevalecientes respecto del conflicto, determinan qué concepciones del conflicto prevalecen y restringen la emergencia de alternativas*”, Folger e Bush explicam que a existência de orientações diversas a respeito do conflito influenciam a prática da mediação (1997, p. 32 e 33). Assim, a prática da mediação é fortemente influenciada pelo discurso do conflito, que é sustentado pelos marcos ideológicos mais amplos da sociedade (FOLGER e BUSH, 1997, p. 31).

Os estudos realizados pelos dois autores demonstram que, no campo da resolução de disputas, a prática da mediação é determinada pelas orientações acerca do conflito, que se

---

<sup>11</sup> Para Folger e Bush, as “ideologias” são “marcos organizadores que as pessoas utilizam para perceber, interpretar e julgar seu mundo circundante” (1997: 30). (Tradução da autora).



distinguem em duas vertentes principais, com enfoques e características bastante distintas: a **orientação para a resolução de problemas e a orientação transformadora** (FOLGER e BUSH, 1997, p. 32-50).

A **orientação para a resolução de problemas** advém do enfoque dominante dentro do movimento da mediação e representa o que Bush e Folger chamam de *história da satisfação* (2006, p. 40). De acordo com esta categoria de análise, a mediação é considerada uma ferramenta destinada resolver problemas e satisfazer as necessidades humanas em disputas individuais, mediante a colaboração e a integração, com resultados satisfatórios para todos os envolvidos – tipo “ganha-ganha”. O objetivo, então, é “maximizar a satisfação das necessidades individuais”, ou seja, obter as melhores soluções para as disputas, de preferência satisfazendo todas as necessidades das partes em conflito (BUSH e FOLGER, 2006, p. 41).

Dentre as características do movimento orientado para a resolução de problemas, uma merece atenção especial: o conflito é percebido como um obstáculo à satisfação das necessidades das partes em disputa. Assim, quando há um conflito, existe um problema que é a causa da incompatibilidade entre os interesses e as necessidades das partes e este precisa ser resolvido (BUSH e FOLGER, 2006). Para Folger e Bush (1997, p. 38), a orientação para a resolução de problemas possui ampla influência por amparar-se em premissas ideológicas que prevalecem na cultura ocidental contemporânea:

*La fuerza de la orientación de resolución de problemas se debe a que deriva de una ideología individualista y está alineada con ella; esa ideología es central en la cultura prevaleciente en Estados Unidos. Este marco, que no sólo se aplica al conflicto sino también todas las palestras de la vida social, concibe el mundo humano como constituido por seres individuales radicalmente separados, de igual valor pero con diferentes deseos (el decir necesidades percibidas), cuya naturaleza es buscar la satisfacción de esas necesidades y deseos individuales (FOLGER e BUSH, 1997, p. 38).*

*En síntesis, el contexto ideológico global explica por qué la orientación de problemas es tan atractiva y poderosa en el campo de la resolución de disputas: es una concepción del conflicto que expresa las premisas ideológicas individualistas profundamente arraigadas en la sociedad como un todo (FOLGER e BUSH, 1997, p. 39)*

Essa base ideológica individualista influencia a atuação do mediador de forma perigosa, pois, na busca de encontrar a melhor solução para os problemas das partes, há uma tendência do mediador em direcionar ou conduzir o processo de mediação na tentativa de resolver o conflito com justiça e igualdade. Buscar resolver com justiça leva o mediador a

interferir mais no processo, daí o risco de incorrer em julgamentos tendenciosos, em tratamentos desiguais e de produzir resultados injustos (FOLGER e BUSH, 1997, p. 40).

Apesar da diferença entre os estilos de intervenção, outra discrepância verificada na orientação para a resolução de problemas é a tendência do mediador em buscar o acordo durante a sua atuação – orientação acordista. Nas intervenções que buscam primordialmente o acordo entre os disputantes, aumenta significativamente a influência do mediador no processo (FOLGER e BUSH, 1997, p. 35), que muitas vezes “impõe” sua “melhor proposta” às partes. Neste caso, as decisões não estão exclusivamente nas mãos dos participantes, mas sob a direção do mediador:

*En otras palabras, la mediación basada en la resolución de problemas tiende a convertirse en mediación directiva. En su forma más evidente, esta tendencia directiva se convierte en una versión en cuatro pasos de práctica: o mediador escucha el caso, diagnostica el problema, formula lo que considera una solución eficaz, y trata de persuadir a las partes a que acepten esta solución (o una versión o modificación de la misma) (BUSH e FOLGER, 2006, p. 114).*

Como se estivesse num jogo de estratégias, o mediador orientado para resolver problemas tende a buscar soluções eficientes como um jogador que formula as melhores jogadas para ganhar um jogo que, neste estilo de mediação, significa encontrar soluções aceitáveis pelas partes em conflito. Na maioria das vezes, as soluções dadas não conseguem satisfazer as reais necessidades das partes. Diante desses aspectos problemáticos, considera-se que a postura neutra do mediador baseada na resolução de problemas é uma impossibilidade prática (BUSH e FOLGER, 2004, p. 120- 123).

**A orientação transformadora** parte de um enfoque diferente acerca do conflito, que é concebido primeiramente como uma oportunidade de crescimento e de transformação moral para os envolvidos. Essa é uma diferença fundamental que se reflete tanto no processo de mediação quanto no estilo de atuação do mediador, porque o conflito é concebido como algo positivo e não um problema a ser resolvido (BUSH e FOLGER, 2004, p. 129).

Robert Bush e Joseph Folger, fundadores da escola transformadora nos Estados Unidos, explicam que conceber o conflito como uma oportunidade de transformação propõe aos participantes um crescimento moral em duas dimensões: o autofortalecimento e a capacidade de considerar o outro – “*revalorización y el reconocimiento*”(2006, p. 130):

*La primera dimensión implica el fortalecimiento del yo. Se la obtiene mediante la comprensión y el fortalecimiento de la capacidad humana intrínseca de cada uno para afrontar las dificultades de toda clase comprometiéndose en la reflexión, la decisión y la acción como actos conscientes e intencionales. La segunda dimensión implica superar los límites del yo para relacionarse con otros. Se lo consigue comprendiendo y fortaleciendo la capacidad humana inherente del individuo para experimentar y expresar interés y consideración por otros, y especialmente por aquellos cuya situación es “distinta” (BUSH e FOLGER, 2006, p. 129-130).*

Para os autores, durante o processo de mediação as partes são fortalecidas – *empoderadas* – quando compreendem a situação em que se encontram e as diversas alternativas que possuem, adquirem confiança para superar suas debilidades, reconhecem seus recursos e aumentam o poder de decisão. Juntamente com o fortalecimento das próprias capacidades, as partes aprendem a reconhecer o outro do conflito, levando em consideração os seus desejos e necessidades.

Outorgar reconhecimento não significa reconciliar-se com o outro, mas tirar o foco do *eu* e concentrar-se no outro (BUSH & FOLGER, 2006, p. 151). É reconhecer o outro na sua diferença, conforme o ensinamento de Warat: “a função prioritária da mediação é a produção da diferença, instalando o novo na temporalidade” (2004, p. 63).

A possibilidade de transformação que existe na mediação transformadora é tanto do conflito como das partes envolvidas no conflito, que acontece a partir de um encontro construtivo com o outro. Aqui o conflito funciona como catalisador e “como oportunidade para assumirmos responsabilidade pela nossa própria vida” (WARAT, 2004, p. 93).

A orientação transformadora, segundo Bush e Folger, está vinculada à visão referencial do mundo, ou seja, o foco dessa mediação não é satisfazer necessidades individuais (concepção individualista do mundo) nem buscar o bem-estar coletivo (visão orgânica do mundo), mas promover a transformação das partes envolvidas no conflito (2004, p. 349-352). Para os autores, a transformação resultante do fortalecimento e do reconhecimento gera, como consequência, satisfação pessoal, bem-estar coletivo e a transformação da sociedade.

Além das duas vertentes apresentadas, bastante conhecidas e utilizadas na formação de mediadores, existe um terceiro enfoque pouco explorado, a chamada via “universalista” (SIX, 2001). Para Jean-François Six, há duas vias da mediação, assim classificadas: uma é a

da resolução de conflitos e a outra está comprometida com a dinâmica do indivíduo (2001, p. 256).

A via “**universalista**”, influenciada particularmente pela cultura herdada da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, de 1789, enaltece o valor da **igualdade** e rejeita a via fácil e conservadora da resolução de conflitos suscitada pela cultura norte-americana (SIX, 2001, p. 257). Para Six (2001), a mediação voltada para a “resolução de conflitos” entre as diferenças é conservadora porque propõe a rápida e eficaz solução do conflito para que o *status quo* seja mantido.

Diferentemente da resolução de conflitos, a via universalista - ou via aberta - estimula a criatividade das pessoas para estabelecer constantemente novas ligações entre uns e outros (SIX, 2001, p. 257). Trata-se, na concepção de Six, de uma mediação revolucionária vivida na prática, onde a mediação não é primeiramente um trabalho de solução de conflitos para restabelecer a (impossível) harmonia total, mas um “trabalho de regulação constante das relações entre uns e outros” para estabelecer /restabelecer ligações humanas (2001, p. 258).

O mediador formado dentro da via “universalista” deve transformar primeiramente o seu olhar sobre a mediação e sobre a sua relação com o outro, assinala Six (2001). Como catalisador, na posição de terceiro sem poder e com autoridade concedida apenas pelas partes em conflito, o mediador não reconcilia ou arranja soluções fáceis, mas faz com que as pessoas criem suas próprias saídas e reconciliações (SIX, 2001, p. 260).

A orientação transformadora e a via universalista possuem similaridades, especialmente quando não aceitam a mediação como simples método de resolução de conflitos. No entanto, os objetivos das duas orientações são diferentes: a orientação transformadora tem interesse na transformação moral<sup>12</sup> dos indivíduos; a via universalista tem como objetivo estabelecer ligações entre as pessoas. Apesar de reconhecer as diferenças entre os indivíduos, que devem ser respeitadas, o mediador da via “universalista” trabalha com a semelhança fundamental – “o outro homem, o além de nós, é homem como nós, em igualdade” - para criar relações sociais (SIX, 2001, p. 257).

---

<sup>12</sup> Quanto à transformação moral, Bush e Folger (2006, p. 130) enaltecem as seguintes qualidades: a preocupação com os outros e a compaixão. Nesse sentido, os autores seguem o pensamento de Carol Gilligan (1982), pesquisadora feminista que tratou da ética do cuidado e da influência da questão de gênero no desenvolvimento moral. No entanto, os autores não abordam os aspectos socioeconômicos, políticos e culturais que influenciam o desenvolvimento moral.

Para os fins da dessa pesquisa, visto que o objetivo da mediação social não se restringe à transformação das pessoas em conflito, a **via “universalista”** será considerada para incluir a perspectiva relacional como outro objetivo. Da orientação transformadora serão utilizados os conceitos de transformação, revalorização e reconhecimento - fortalecimento do eu e reconhecimento do outro. A contribuição da via universalista fundamentará a concepção de que a mediação social tem como funções tecer e restabelecer relações sociais, conforme o pensamento de Six: “a mediação consiste, então, primeiro em estabelecer as ligações onde elas ainda não foram feitas, suscitar o agir comunicacional onde não existe” (2001, p. 237).

### ***3 - A MEDIAÇÃO SOCIAL***

Conforme foi explicitado na introdução deste trabalho, a mediação social aqui estudada tem origem na França, no início dos anos 1990. Neste estudo, além de se conhecer mais profundamente a mediação social francesa, pretende-se analisar dois pontos fundamentais: se existe mediação social no Brasil e quais as contribuições que a experiência francesa de mediação social poderia oferecer à mediação brasileira (social ou não).

As primeiras práticas de mediação que surgiram nos anos 1980, sementes do que viria a ser a mediação social atual, eram dirigidas aos conjuntos habitacionais em dificuldade e está diretamente relacionada com a crise habitacional que assolou a França após a Segunda Guerra Mundial, quando a questão habitacional passou a ser o maior problema da sociedade francesa (PETITCLERC, 2002, p. 9). Na época do pós-guerra, grandes conjuntos habitacionais de massa foram construídos na periferia de Paris, para suportar a explosão demográfica e o estrondoso fenômeno da urbanização (PETITCLERC, 2002, p. 9). Esses conjuntos habitacionais, considerados modernos para a época - “planificação sem ruas, sem espaços públicos de interação e de convivência” (CASTEL, 1998, p. 21) - foram construídos ao lado de centros industriais que absorviam a mão-de-obra local<sup>13</sup> (PETITCLERC, 2002, p. 11).

---

<sup>13</sup> Na verdade, absorvia mão-de-obra local (provincianos) e estrangeira. Castel (2008) explica que entre os anos 1950-1960 houve a primeira onda de imigração na França, composta por trabalhadores argelinos, que utilizavam as habitações disponíveis de forma transitória – cidades-dormitório (p. 22). No entanto, em meados dos anos 1970, quando esses trabalhadores adquirem o direito ao visto de permanência e à nacionalidade francesa, os conjuntos habitacionais passam a ser ocupados por estes trabalhadores e suas famílias (CASTEL, 2008, p. 23).

Mais tarde, entre os anos de 1975 e 1990, que Petitclerc (2002) chama de “*les années de dégradation*”, fatores como a evolução tecnológica (massificação do desemprego), as mudanças na política monetária (aumento das taxas de juros) e liberalismo mal organizado (deslocamento do capital), fragilizaram a classe trabalhadora, diminuíram a proteção social e afetaram duramente os subúrbios operários (2002, p. 12), antes considerados autônomos:

Mas a deterioração do mercado de emprego não é a única causa da progressão das novas formas de pobreza. A exclusão é também a expressão de uma crise do laço social: enfraquecimento dos laços sociais e das estruturas de socialização, a instabilidade das solidariedades familiares, as rupturas conjugais ou ainda o enfraquecimento da ajuda mútua no interior dos grupos sociais. Um estudo mostrou que os problemas de ordem afetiva e relacional – relações conflituosas com o cônjuge, amigos, falta de comunicação com a família, com a vizinhança – são igualmente um papel importante no processo de marginalização, mesmo se as dificuldades profissionais continuam sendo o elemento determinante.<sup>14</sup> (PETITCLERC, 2002, p. 13).

Durante a década de 1990, com o agravamento da exclusão social, a França assistiu ao “*l’embrasement des banlieues*”, caracterizado pela revolta daqueles que habitavam as zonas urbanas periféricas, especialmente por causa da altíssima taxa de desemprego entre os jovens, o que constitui fator essencial de crescimento da violência urbana. Ainda no que diz respeito aos jovens, a crise econômica provocou a degradação das condições de vida das famílias, o desenvolvimento de uma economia paralela - tráfico de drogas - e afetou significativamente a educação de jovens e crianças (PETITCLERC, 2002, p. 13-15).

Segundo relata Petitclerc (2002, p. 2), a mediação social surgiu nesses “*quartiers sensibles*”, ou seja, nos bairros pobres franceses conhecidos como zonas urbanas sensíveis (ZUS), no início dos anos 1990<sup>15</sup>, com a experiência pioneira da associação *Les Messagers*, na região de Chauloup-les-Vignes.

---

Daí em diante, a imigração de trabalho, que era temporária, transforma-se em imigração de povoamento (etnizado), e esses imigrantes são os primeiros a sofrer com o desemprego e a precariedade das relações de trabalho na década de 1970 (CASTEL, 1998, p. 25).

<sup>14</sup> “Mais la détérioration du marche de l’emploi n’est pas la seule cause de la progression des formes nouvelles de pauvreté. L’exclusion est aussi l’expression d’une crise du lien social: déliquescence des liens sociaux et des structures de socialisation, l’instabilité des solidarités familiales, les ruptures conjugales ou encore l’affaiblissement des relations d’entraide à l’intérieur des groupes sociaux. Un étude a montré que les problèmes d’ordre affectif et relationnel – relations conflictuelles avec le conjoint, les amis, absence de communication avec la famille, le voisinage – jouent également un rôle important dans le processus de marginalisation, même si les difficultés professionnelles en restent l’élément déterminant. (PETITCLERC, 2002, p. 13).

<sup>15</sup> Vale ressaltar que, apesar de Petitclerc considerar que a mediação social surgiu na década de 1990, o volume I do relatório sobre mediação social realizado pela Delegation Inter-Ministerielle a La Ville, em novembro de

O autor, em parceria com a prefeitura daquela localidade, fundou a associação *Les Messagers* para lidar com a degradação dos laços sociais e a crescente violência juvenil. A associação passou a trabalhar na qualificação de jovens profissionais para melhorar a vida da comunidade e instaurar o diálogo entre os habitantes, diminuir o sentimento de insegurança da população e promover o respeito aos direitos ligados à cidadania (PETITCLERC, 2002, p. 32).

A partir do sucesso da experiência em Chanloup, o trabalho da *Les Messagers* espalhou-se para outras comunidades e cidades francesas, além de ser adotado por instituições públicas, a exemplo do sistema de transporte urbano. Assim, em 1995, surgiram oficialmente os novos profissionais da cidade, que exerciam os “emplois d’utilité sociale” (empregos de utilidade social), para atuarem em três dimensões: **animação** (“presença, diálogo com grupos de crianças e adolescentes”), **mediação** (“circulação de informação, prevenção e gestão de conflitos”) e **prevenção** de degradação e de conflitos (PETITCLERC, 2002, p. 43).

O grande mérito da *Les Messagers* foi empregar jovens como mediadores nas suas comunidades e em instituições públicas e privadas. Foi uma brilhante estratégia para diminuir a delinquência e o desemprego entre os jovens. Atualmente, a mediação social está em toda a França e recebe apoio do Estado para manter a formação de milhares de jovens mediadores, conhecidos como Agentes Locais de Mediação Social (ALMS) (PETITCLERC, 2002 ; FRANÇA, 2004).

Desde as suas primeiras práticas, ainda na década de 1980, a mediação social francesa fundamentava-se numa tripla visão: prevenir e lutar contra o fenômeno da insegurança por meio da criação ou restauração dos laços sociais; aproximar as populações dos bairros em dificuldade dos serviços públicos, adaptando-os às necessidades desses usuários ; contribuir para a inserção social das populações excluídas (FRANÇA, 2002, p. 12). Apesar da evolução da mediação social verificada nos anos 1990, as práticas originais foram reforçadas e outras foram acrescentadas. (FRANÇA, 2002, p. 12)

---

2002, registra que a mediação social surgiu no início dos anos 1980, visto que os mediadores sociais já exerciam certas funções características dos mediadores sociais atuais, tais como: “apaziguar tensões, ajudar a tratar os problemas de incompreensão ou de violência entre grupos sociais para desenvolver ou reforçar os laços sociais, auxiliar na inserção social, cultural, econômica de certos públicos em dificuldade” (FRANÇA, 2002, p. 9).

A partir de 1996, no bojo das políticas urbanas de luta contra a exclusão e a insegurança, foram criados outros serviços, chamados de utilidade social, que consolidaram as práticas de mediação social e serviram para caracterizar as mais diversas atividades sociais, visto que qualquer profissional que trabalhasse com acolhimento e cidadania, inclusão social e prevenção passou ser conhecido como agente de mediação social (PETITCLERC, 2002, p. 41 e 52). Para Petitclerc, a generalização do termo contribui para gerar uma imprecisão conceitual e uma descaracterização da mediação (2002, p. 51).

Antes de Petitclerc, Jean-François Six, considerado o precursor da mediação na França, já se referia aos anos 1980-1990 como a “década da mediação”, um tempo de explosão do fenômeno da mediação, com erros e excessos na definição dessa nova função, onde o termo foi empregado inadvertidamente para tudo, das artes à ciência (2001, p. 11-24).

Foi por esse motivo que, nos anos 1990, Jean-François Six, então presidente do *Centre National de la Médiation*, realizou um trabalho de organização e classificação da mediação, distinguindo-a duas categorias ou tipos (SIX, 2001, p. 25; CREPAH, 2002, p. 10):

- *A mediação institucional*: realizada por mediadores funcionários de instituições, com poder instituído por estas, para resolver problemas específicos e bem definidos, com o objetivo de manter ou restaurar a harmonia entre usuários e instituições.
- *A mediação cidadã*: realizada por mediadores que emergem dos grupos sociais organizados, com autoridade moral concedida por seus pares – “cidadão entre os cidadãos” – com o objetivo de encontrar pessoas em situação de conflito e estimular o uso de recursos das próprias partes para encontrarem suas soluções de forma autônoma.

Ficou esclarecido, assim, que a mediação social pertenceria ao campo da mediação cidadã, na qual o mediador contribui para a restauração dos laços sociais por meio da acolhida, escuta, orientação, informação e do restabelecimento da comunicação entre pessoas e entre pessoas e instituições (PETITCLERC, 2002, p. 58).

Em setembro de 2000, diante das divergências observadas no campo da mediação social e da intenção de compreender a diversidade e o alcance da sua prática, realizou-se um importante seminário europeu - *Médiation sociale e nouveaux modes de réduction des*



*conflicts de la vie quotidienne* - em Créteil/França, organizado pela *Interministerial Delegation for Urban Affair*, sob a presidência da França na União Européia. O seminário reuniu 42 especialistas de diversos países da Europa e foi considerado um divisor de águas na regulamentação da mediação social na Comunidade Européia (FRANÇA, 2000).

Na abertura do seminário, Claude Bartolone, então Ministro para Assuntos Urbanos da França (*Minister for Urban Affair*), destacou o fato de a mediação social ter surgido em resposta aos problemas da vida cotidiana e que, resguardadas as suas singularidades, está presente em quase todos os países da União Européia (FRANÇA, 2000). O ministro falou da crescente evolução da mediação social em seu país, que é especialmente voltada para a melhoria das relações entre os cidadãos e os serviços públicos <sup>16</sup> (FRANÇA, 2000, p. 14). Segundo Bartolone, a França é guiada pelo princípio da participação cidadã e envolvimento da comunidade, que está conectado ao conceito de integração social e política do cidadão. Por isso acredita que as práticas da mediação social contribuem para o surgimento de um cidadão mais ativo e participativo da vida cotidiana, o que mantém viva a democracia (FRANÇA, 2000, p. 14).

No seminário de 2000, os 42 especialistas concluíram que a mediação não poderia limitar-se exclusivamente a resolver conflitos, pois outras funções deveriam ser levadas em consideração: a criação e restauração do vínculo social, a prevenção do conflito e a resolução de conflitos. Assim, diante de suas múltiplas funções, a mediação social recebeu uma definição mais abrangente (FRANÇA, 2000, p. 74):

É um processo de criação e reparação do laço social e de resolução de conflitos da vida cotidiana na qual um terceiro imparcial e independente tenta, através da organização de trocas entre pessoas ou instituições, ajudá-los a melhorar uma relação ou de resolver um conflito que as opõe.<sup>17</sup>

Além do consenso sobre a definição de mediação social, o seminário resultou num documento final - "*Recommendations presented by the Experts*" (FRANÇA, 2000) - contendo recomendações bastante concretas dos especialistas representantes dos países presentes, que

---

<sup>16</sup> Essa é uma forte característica da mediação social na França, devido à presença extensiva dos serviços públicos no país.

<sup>17</sup> "[C'est] un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

balizariam o desenvolvimento da mediação social na Europa e na França, especialmente. Algumas conclusões merecem destaque <sup>18</sup> (FRANÇA, 2000, p. 128-131):

- A mediação social busca a proteção dos indivíduos e seus direitos; não deve substituir os serviços sociais e os direitos garantidos para cada indivíduo; leva ao aprimoramento das relações sociais; educa para o gerenciamento pacífico de conflitos, sendo considerada um meio privilegiado para **promover a cidadania** e manter a paz nas escolas e nas cidades; deve contribuir para o respeito dos direitos dos cidadãos e consumidores e nunca forçar alguém a desistir de seus direitos; promove a melhoria da qualidade de vida e a igualdade de direitos.
- Além disso, a mediação social deve ajudar a aprimorar os vínculos sociais, a comunicação, a compreensão entre indivíduos e grupos sociais, facilitar a integração social e o reconhecimento cultural. Isto tudo requer o envolvimento da sociedade e das autoridades locais e regionais na regulação de tensões e na assistência à resolução de conflitos.
- A mediação social possui três objetivos principais: 1.fomentar a comunicação na sociedade; 2.ajudar a desenvolver e fortalecer o vínculo social e contribuir para a integração de certas populações excluídas <sup>19</sup>; 3.contribuir para o controle e prevenção da violência;

O seminário impulsionou a adoção de uma série de medidas no sentido de estabelecer a mediação social como uma nova profissão na França. Dois eventos resultantes de impulso merecem registro: a confecção da *Charte de référence de la médiation sociale*, em 2001, realizada por um grupo de trabalho interministerial e a Lei nº 2003-710, de 1º de outubro de 2003 <sup>20</sup>, que regulamenta a política de orientação e programação para a cidade e renovação urbana, e que reconheceu a mediação social como atividade capaz de resguardar a segurança e a tranquilidade públicas (FRANÇA, 2003).

A Carta de referência da mediação social, acima mencionada, recepcionou a definição de mediação social recomendada no Seminário de Créteil, em 2000, estabeleceu objetivos, missões e o código deontológico para garantir a ética da intervenção dos

---

<sup>18</sup> As “Recomendações apresentadas pelos Especialistas” no Seminário estão no Anexo 1.

<sup>19</sup> A este respeito, ver FREYNET, Marie-France (1995).

<sup>20</sup> Para conhecer a Lei nº 2003-710, de 1º de outubro de 2003, acessar:

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000428979&dateTexte=>

profissionais (FRANÇA, 2004). O código deontológico, criado para orientar a atividade do mediador social, é regido por *seis princípios gerais*<sup>21</sup>, a saber:

- A **neutralidade e a imparcialidade** devem guiar a intervenção do mediador;
- A **negociação e o diálogo** conduzem a atividade do mediador, que cria oportunidades de comunicação e de negociação sem nenhuma autoridade imposta.
- O **livre consentimento e a participação dos habitantes** devem ser observados, pois a mediação repousa sobre o consentimento das partes e deve promover a participação destas.
- A **mobilização das instituições** é essencial para o favorecimento da cidadania, a modernização das instituições e a aproximação dos habitantes consumidores dos serviços públicos.
- A **proteção dos direitos das pessoas** é garantida pela mediação social, que não substitui a prestação dos direitos garantidos a todos os cidadãos e nem deve promover a renúncia a esses direitos.
- O **respeito aos direitos fundamentais** deve prevalecer – a mediação social aparece como mecanismo de proteção desses direitos.

A carta de referência da mediação social também recepcionou os modos de intervenção da mediação social, resultado do estudo realizado pelo CREPAH – *Conseil, Recherche, Études pour la Planification, l'Aménagement et l'Habitat*, que foi encomendado pelo governo francês através da Délégation Interministérielle à la Ville/France. Nesse estudo, observa-se a que a ação do mediador social está inserida num esforço de cooperação coletiva entre instituições, profissionais de diversas áreas e atores locais. No entanto, o modo de intervenção do mediador social distingue-se dos realizados pelos outros profissionais, caracterizado pelos seguintes elementos (FRANÇA, 2002, 24-27):

- avaliação sistêmica e contextualizada das disfunções e dos conflitos, buscando a interação entre o conjunto de atores envolvidos;
- intervenção essencialmente generalistas, no sentido de não especializada;

---

<sup>21</sup> A Carta de referência da mediação social pode ser encontrada no anexo II da publicação *La Médiation Sociale/ 2004*, realizada pela Délégation Interministérielle à la ville, no seguinte endereço: <http://www.ville.gouv.fr/infos/editions/mediation-sociale.html>.

- ação sobre as partes a partir de uma posição de terceiro, formando uma relação ternária que implica em relativa neutralidade diante da questão a tratar;
- a autoridade da intervenção repousa sobre a palavra, sobre a capacidade de escutar os diferentes pontos de vista e criar ou restaurar a comunicação entre as partes envolvidas, a partir da autoridade conferida livremente pelas pessoas;
- trabalho pedagógico de explicitação e de apropriação da lei e das regras da vida coletiva, trabalhando sobre o sentido e os valores ligados a essas regras, inclusive para modificá-las;
- fazer emergir novos modos de sociabilidade e de resolução e tratamento dos conflitos, por meio da presença física do mediador nos diversos territórios;
- manutenção da legitimidade fundada sobre os serviços realizado, dentro da lógica de competência;
- princípios que regem as ações são construídos nas localidades de atuação conforme a exigência da situação, por isso o mediador está sempre em formação.

O governo francês tem adotado a postura de proteção aos direitos dos cidadãos e valorizado o serviço público prestado pelo Estado. As duas coisas são indissociáveis: “*Ce plan de renforcement de la présence du service public nous parait déterminant*”, reforça o Comitê Interministériel des Villes (FRANÇA, 2000, p. 93). Portanto, a mediação social se impõe dentro da esfera política da cidade, para revelar as novas necessidades da população, mas também para tentar resolver as disfunções do serviço público, no sentido de contribuir para a sua evolução e modernização (FRANÇA, 2000, p. 82):

No prolongamento, um grupo de trabalho interministerial, presidido por Yvon Robert anuncia os princípios gerais que guiam todo o processo de mediação social no âmbito de um projeto de carta de referência em termos de neutralidade e imparcialidade, de negociação e de diálogo, de livre consentimento das partes e de participação dos habitantes, de mobilização das instituições, de proteção dos direitos das pessoas e de respeito aos direitos fundamentais (FRANÇA, 2002, p. 13).<sup>22</sup>

A mediação social, nessa perspectiva, foi desenvolvida para interpelar diretamente o serviço público, intervir nas instituições e restabelecer as relações entre usuários e serviços

---

<sup>22</sup> Dans le prolongement, un groupe de travail inter-ministériel, preside par Yvon ROBERT énonce les principes généraux qui guider toute démarche de médiation sociale dans le cadre d'un projet de charte de référence en termes de neutralité et d'impartialité, de négociation et de dialogue, de libre consentement des parties et de participation des habitants, de mobilisation des institutions, de protection des droits des personnes et de respect des droits fondamentaux

públicos (FRANÇA, 2000, p. 79-81). Essa forma de intervenção da mediação social é especialmente importante no atendimento às populações em dificuldade que habitam os bairros da periferia da cidade, principalmente os de imigrantes e para prevenir a exclusão social (FRANÇA, 2002, p. 75). Essas populações em dificuldade - os desfiliaados<sup>23</sup>, segundo Castel (1998) - são vítimas de discriminação e enfrentam dificuldades no acesso aos serviços públicos, ou seja, são vítimas da violência institucional (FRANÇA, 2000, p. 92). É aí que a mediação social atua fortemente, para facilitar o acesso aos serviços públicos e diminuir o sentimento de injustiça e abandono, elementos que impulsionam a violência urbana (FRANÇA, 2000, p. 92).

Com o objetivo de humanizar os espaços públicos, atualmente caracterizados pela automatização dos serviços e pela redução de pessoas no atendimento ao público (FRANÇA, 2000, p. 96), o mediador social aparece como corpo intermediário humanizador, realizando intervenções por toda a cidade, divididas em cinco atividades/funções distintas (FRANÇA, 2004, p. 17):

## **1 – AGENTE DE PREVENÇÃO E DE MEDIAÇÃO PRESENTE NOS ESPAÇOS PÚBLICOS E/OU ABERTOS AO PÚBLICO**

Presença ativa

Contribuição à tranquilidade pública

Segurança dos espaços e gestão de conflitos do usuário pelo diálogo

## **2 – AGENTE DE AMBIENTE NOS TRANSPORTES**

Presença ativa e cuidadosa

Criação e manutenção do ambiente em uma função de interface

Assistência, gestão das relações de viagem e resolução de conflitos

---

<sup>23</sup> Castel (1998) entende, e este trabalho o confirma, que exclusão não significa uma ausência de relação social e por isso não há ninguém fora da sociedade. As relações com o centro da sociedade é que são mais ou menos distendidas, e por vezes deixam os “excluídos por um fio”, como ocorre com os desempregados e com as populações “mal escolarizadas, mal alojadas, mal cuidadas, mal consideradas etc.” (CASTEL, 1998, p. 569). São esses “excluídos” que Castel prefere qualificar como *desfiliaados*: “foram des-ligados, mas continuam dependendo do centro que, talvez, nunca foi tão onipresente para o conjunto da sociedade (1998, p. 569). E essa realidade não reverte fazendo um simples apelo à solidariedade moral (CASTEL, 1988, p. 569). Por isso, também, é que os defensores da mediação transformadora não podem achar que promover o desenvolvimento moral das pessoas envolvidas em conflito seria suficiente para transformar a realidade social de algumas pessoas ou grupos.

### **3 - MEDIADOR SOCIAL E CULTURAL**

Facilitação e acesso aos direitos

Diálogo entre culturas e gerações pelas atividades de suporte

Evolução das relações de sociabilidade e dos serviços públicos presentes

### **4 - CORRESPONDENTE DA NOITE**

Presença humana noturna

Cuidado com serviço dos habitantes

Tratamento de conflitos do usuário dos espaços

Relação personalizada de escuta e assistência

### **5 – COORDENADOR DE EQUIPES DE MEDIAÇÃO**

Gestão operacional

Avaliação do serviço prestado

Formação e profissionalização das equipes

Promoção de atividades

Apesar das atividades/funções serem distintas, o mediador social realiza algumas atividades que são comuns a todas elas, consideradas atividades genéricas fundamentais da mediação social, divididas em seis grupos (FRANÇA, 2002):

1. Assegurar um cuidado, observar, participar de um diagnóstico – prestar conta;
2. Acolher, escutar, orientar, facilitar;
3. Ajudar e acompanhar as pessoas, ser uma interface entre os indivíduos e instituições; entre as instituições;
4. Regular as tensões, os conflitos entre os indivíduos;
5. Suscitar projetos, organizar e assumir atividades que permitem criar o laço social;
6. Gerar e se inscrever em parcerias, promover suas redes, trabalhar em estrutura.

As recomendações, os modos de intervenção e as atividades do mediador social justificam os tópicos seguintes, que abrem espaço para a discussão sobre as funções política e pedagógica da mediação social.

### **3.1 A face política da mediação social: participação para a realização da cidadania.**

Neste capítulo será analisado o papel político da mediação social e do mediador a partir da concepção de mediação como “um espaço de criatividade pessoal e social, um acesso à cidadania”, de acordo com o pensamento de Jean-François Six (2001, p.2). Para o autor, há uma estreita ligação entre mediação e cidadania, pois o mediador cidadão ou mediador social é aquele que participa ativamente das associações na cidade (2001, p. 216) e convida cada cidadão a participar da vida coletiva (2001, p. 239).

No campo da mediação social, mais especificamente, observa-se que, a partir do estudo da experiência francesa, essas práticas oferecem ao cidadão a oportunidade de serem mais ativos e participativos, o que contribui para a revitalização da democracia (FRANÇA, 2000).

Para analisar a mediação social como instrumento de participação para a realização da cidadania, serão analisadas, em primeiro lugar, as categorias da participação e da cidadania, para depois integrá-las ao conceito de mediação social. As categorias da participação e cidadania serão analisadas a partir da concepção de Pedro Demo (1988; 1995), ou seja, participação como instrumento de autopromoção para a realização da cidadania (1988, p. 66-79) e cidadania dentro de um processo emancipatório, onde a “sociedade se faz sujeito histórico capaz de discernir e efetivar seu projeto de desenvolvimento” (1995, p. 03). Ao final, o modelo de mediação social aqui proposto, visto como possível canal de participação para a cidadania (emancipada), será analisado no contexto do paradigma da democracia radical emergente, conforme o pensamento de Boaventura de Sousa Santos (2005 e 2005 a).

O que é participação? É um “processo de conquista da autopromoção”, ensina Pedro Demo (1988, p. 84), um processo que por ser um constante vir-a-ser é algo infundável; é um processo de conquista porque não é dádiva, não é uma concessão nem constitui um espaço preexistente, mas supõe uma conquista; é um processo de conquista da autopromoção porque participação, além de ser instrumento de autopromoção, é em essência autopromoção (DEMO, 1988, p. 18, 66). Essa perspectiva apresentada por Demo vem mostrar que participação é meio e fim em si mesma (1988, p. 67).

O autor (1998) insere a participação no contexto da dominação histórica, afirmando que “no início da sociedade está o fenômeno dominativo” e que a tendência histórica predominante tem sido a opressão, meio pelo qual os grupos minoritários dominantes submetem a maioria para a manutenção de seus privilégios (1988, p. 84). Por isso é que a participação também tende a ser consentida e tutelada: “participação será interessante enquanto legitimar a ordem vigente” (DEMO, 1988, p. 84). Diante dessa realidade histórica, Demo considera que conquistar um espaço de participação exige interesse, comprometimento, organização, planejamento, entusiasmo e persistência dos participantes, pois tal processo tende a ser árduo, profundo e lento (1988, p. 19, 82).

Assim, como participação implica em fazer parte, tomar parte ou ser parte de um processo, é preciso considerar as relações complexas e contraditórias entre as diversas partes que compõem o todo no processo participativo - sociedade civil, Estado e mercado, com atores que apresentam diferentes interesses, identidades, aspirações, valores e recursos de poder, como diz Teixeira (2002, p. 26). Além disso, complementa Teixeira (2002), é preciso levar em conta que os aspectos estruturais, o “contexto socioeconômico, a natureza do regime e da cultura política e o seu desenvolvimento histórico” são fatores que interferem nas condições de participação, seja para favorecê-la ou dificultá-la (2002, p. 28).

Não se pode deixar de reconhecer que “participação supõe uma relação de poder”, conforme aponta Teixeira (2002, p. 27), mas que também representa “*outra forma de poder*”, na concepção de Demo (1988, p. 20):

Quem acredita em participação, estabelece uma disputa com o poder. Trata-se de reduzir a repressão e não de montar a quimera de um mundo naturalmente participativo. Assim, para realizar participação, é preciso encarar o poder de frente, partir dele, e, então, abrir espaços de participação, numa construção arduamente levantada, centímetro por centímetro, para que também não se recue nenhum centímetro (DEMO, 1988, p. 20).

Para exercitar essa outra forma de poder, Demo (1988) ressalta a necessidade de a sociedade civil organizar-se de forma consciente e política para a defesa de seus interesses (1988, p. 27). A importância da organização de grupos de interesses capazes de tomar posições conscientes - tomada consciente de posição - cresce na medida em que, diante da diversidade de interesses em conflito na sociedade, os interesses dos grupos dominantes tendem a prevalecer (DEMO, 1988, p.28). Isso porque o Estado, que em tese “seria a organização da sociedade civil em função dos interesses da sociedade civil”, na prática, tende



a representar a parte dominante da sociedade e exacerbar as desigualdades (DEMO, 1988, p. 29 e 31).

Percebe-se, então, que Estado e sociedade civil são instâncias interdependentes que se influenciam mutuamente e se relacionam de forma dialética<sup>24</sup>, numa dinâmica onde o Estado e a sociedade constituem uma arena de conflitos e interesses onde se confrontam - correlação de forças<sup>25</sup> - os mais diversos grupos e classes sociais (BRAVO e PEREIRA, 2008, p. 26). Como todas as formas de Estado estão assentadas na idéia de poder, as idéias de dominação do Estado e controle público por parte da sociedade são denominadores comuns nessa relação histórica (BRAVO e PEREIRA, 2008, p. 27). Diante disso, Demo vai direto ao ponto: “O problema do Estado diante da sociedade é este: a quem serve e quem o controla” (1988, p. 30).

Numa democracia, em tese, o povo governa e controla o Estado, pois democracia significa poder do povo (*demos* = povo; *kratos* = poder). Assim era o sistema de governo desenvolvido em Atenas, na Grécia Antiga, onde todo cidadão - o povo - tinha o direito de participar ativamente da tomada de decisões. No entanto, era considerado cidadão somente o homem livre e ateniense, ou seja, nascido em Atenas, com pai e mãe atenienses, ficando excluídos do processo político as mulheres, os escravos e os estrangeiros (VICENTINO & DORIGO, 2002, p. 64).

Nas democracias atuais, como o povo governa? Em estudo sobre as teorias democráticas do século XX, Pateman (1992), feminista e cientista política britânica, mostra que a teoria democrática contemporânea, fortemente influenciada por Joseph Schumpeter (1943) e representada pelos trabalhos de Berelson (1954; 1956; 1956<sup>a</sup>; 1965), Dahl (1956), Sartori (1962) e Eckstein (1966), dentre outros, “não está mais centrada na participação do ‘povo’ (1922, p. 138). Ou seja, o elemento principal da democracia seria a competição entre os líderes, representantes da elite periodicamente eleitos pelo voto do povo em eleições livres (PATEMAN, 1992, p. 25). Nesse caso, o povo participa do governo de forma indireta e representativa, por meio da eleição dos líderes em competição.

---

<sup>24</sup> No sentido de que os dois lados se necessitam e igualmente se repelem, num todo dinâmico (DEMO, 1988, p. 31).

<sup>25</sup> É assim que Poulantzas define o Estado: “O Estado [...] não deve ser considerado como uma entidade em si, mas – do mesmo modo como, de resto, deve ser feito com o ‘capital’ – como uma relação: mais exatamente como a condensação material de uma correlação de forças entre classes e frações de classe, tal como essa se expressa, sempre de modo específico, no seio do Estado” (POULANTZAS, apud COUTINHO, 1996, p. 65).

Para os formuladores da teoria democrática contemporânea acima destacados, a participação do homem comum deveria se dar no mínimo necessário para a manutenção do sistema político democrático, mas não a ponto de desestabilizá-lo e colocá-lo em risco, pois a participação dos inativos, isto é, da maioria considerada apática e sem treinamento social, poderia enfraquecer o consenso quanto às normas que sustentam o método democrático<sup>26</sup> (PATEMAN, 1992, p. 24 e 25).

Em contraposição à teoria democrática contemporânea, Pateman (1992), propõe uma teoria da democracia participativa apoiada nas idéias de Rousseau (1712-1778), J. S. Mill (1806-1873) e D. G. H. Cole (1889-1873). Na verdade, Pateman (1992) considera Rousseau o “teórico por excelência da participação” (1992, p. 35), especialmente pela natureza do sistema político descrito em seu prestigiado livro *O contrato social*, publicado em 1762.

Pateman (1992) ressalta que, no sistema político de Rousseau, no qual a vontade geral é soberana, a participação é central e apresenta as seguintes características: é essencialmente educativa, acontece na tomada de decisões, constitui um “modo de proteger os interesses privados e de assegurar um bom governo” - os interesses público e privado são interligados - (1992, p. 38), está vinculada aos conceitos de liberdade e igualdade política e possui a função de integração do indivíduo na comunidade (1992, p. 37-41).

Os outros dois autores, J. S. Mill e D. G. H. Cole, fundamentaram suas teorias no pensamento de Rousseau e colocaram a teoria da democracia participativa no sistema político moderno (PATEMAN, 1992, p. 42). Pateman (1992) destaca que J. S. Mill não só reforçou, como trouxe uma nova dimensão à função educativa da participação levantada por Rousseau, ao enfatizar a participação do indivíduo nas instituições políticas locais como forma de preparação para a participação no governo nacional (1992, p. 46 e 47). J. S. Mill ainda inovou, segundo Pateman (1992), ao abordar o efeito educativo da participação do trabalhador no âmbito da indústria (p. 49).

Sobre a contribuição de Cole, Pateman (1992) observa que a participação em associações locais e a organização participativa de trabalhadores na indústria - associações funcionais - são pontos fundamentais na obra do autor (p. 57). A partir das idéias de Mill e Cole sobre a participação na esfera da indústria, Pateman (1992) faz uma análise profunda

---

<sup>26</sup> Para Schumpeter, “democracia é um *método* político, ou seja, trata-se de um determinado arranjo institucional para se chegar a decisões políticas – legislativas e administrativas” (PATEMAN, 1992, p. 12).

sobre participação e democracia na indústria, onde examina os aspectos político, psicológico e educativo<sup>27</sup> dessa participação, trazendo evidências de que a participação<sup>28</sup> do trabalhador na administração das fábricas implicaria não só na democratização das informações para os empregados, mas também de toda a estrutura administrativa da fábrica (PATEMAN, 1992 p. 96).

Na conclusão de seu estudo, Pateman (1992) ressalta que a participação na política local e no local de trabalho, bem como o reconhecimento da indústria como um sistema político, significaria uma ampliação do alcance do termo “político” para outras esferas da vida social, nas quais a participação em áreas alternativas capacitaria o homem comum para a tomada de decisões de alcance nacional (1992, p. 140, 141 e 146).

Santos Sousa (2005) avalia que, a partir dos anos 1960, período que coincide com a publicação do estudo de Pateman (1970), se inicia um período do capitalismo desorganizado caracterizado por profundas transformações nos campos da regulação e da emancipação<sup>29</sup>, no qual o mercado hipertrofiado procurou colonizar o princípio do Estado e o princípio da comunidade (2005, p. 87). Vale transcrever a análise precisa de Sousa Santos quanto às transformações sofridas pelo princípio da comunidade diante do enfraquecimento das práticas de classe:

As classes trabalhadoras continuam a diferenciar-se internamente em estratos e frações cada vez mais distintas, tanto em termos da sua base material como da sua lógica de vida; a classe dos serviços atinge proporções sem precedentes; as organizações operárias deixam de poder contar com a lealdade garantida dos seus membros (cujo número, aliás, diminui) e perdem poder negocial face ao capital e ao Estado; as práticas de classe e os partidos de esquerda vêm-se forçados a atenuar o conteúdo ideológico dos seus programas e a abstractizar o seu apelo eleitoral; em paralelo com uma certa descentração das práticas de classe e das políticas de distribuição de recursos em que se tinham cristalizado (de que é máximo exemplo o Estado-Providência), surgem novas práticas de mobilização social, os novos movimentos sociais orientados para reivindicações pós-materialistas (a ecologia, o antinuclear, o pacifismo); ao mesmo tempo, a descoberta feita nos dois períodos anteriores de que o capitalismo produz classes é agora

---

<sup>27</sup> Quanto ao aspecto psicológico, Pateman destaca o seguinte: “A teoria da democracia participativa afirma que a experiência da participação, de algum modo, torna o indivíduo psicologicamente melhor equiparado para participar ainda mais no futuro” (1992, p. 65). O aspecto educativo da participação será abordado no ...

<sup>28</sup> Segundo Pateman (1992), quando a participação não ocorre na tomada de decisões, é *pseudoparticipação*: “Na teoria da democrática participativa ‘igualdade política’ refere-se à igualdade de poder político na determinação do resultado das decisões, e ‘poder’, [...] é participação na tomada de decisões” (1992, p. 96).

<sup>29</sup> Sousa Santos considera que o projeto da modernidade está assentado em dois pilares fundamentais, o da regulação - Estado, mercado e comunidade - e o da emancipação - racionalidade estético-expressiva da arte e da literatura, racionalidade moral-prática da ética e do direito e racionalidade cognitivo-instrumental da ciência e da técnica (2005, p. 77).

complementada pela descoberta de que também produz a diferença sexual e a diferença racial (daí o sexismo e os movimentos feministas, daí também o racismo e os movimentos anti-racistas). Como diz Habermas, as políticas de distribuição cedem lugar às políticas sobre as gramáticas das formas de vida (1981: 33)” (2005, p. 88).

Apesar das limitações e dos fracassos das lutas democráticas desse período, Sousa Santos (2005) ressalta que os movimentos sociais dos anos 1960 representaram a primeira tentativa de combater os excessos de regulação da modernidade, equacionando subjetividade, cidadania e emancipação. Permanece a necessidade de continuar a mesma luta, afirma Sousa Santos, mas com uma nova teoria da democracia - democracia pós-moderna - capaz de redefinir, alargar e aprofundar o campo político, especialmente no sentido de repolitizar as práticas sociais no espaço-tempo da cidadania<sup>30</sup>, que constitui as relações sociais entre o Estado e os cidadãos, para que o cidadão consiga “identificar relações de poder e imaginar formas práticas de as transformar em relações de autoridade partilhada” (2005, p. 271, 276 e 314).

Ainda que a democracia representativa prepondere no capitalismo e que a globalização neoliberal imponha formas de democracia de baixa ou baixíssima intensidade<sup>31</sup> aos países periféricos (2005, p. 270), Sousa Santos sinaliza que formas de democracia de alta intensidade - democracia participativa - começam a emergir em diversas partes do mundo, promovidas pelas classes mais populares e grupos sociais marginalizados (2008, p. 4). No entanto, as dificuldades que envolvem a participação são imensas, fruto das desigualdades econômicas, sociais, culturais e étnicas, diante das quais participação torna-se sinônimo de luta por direitos de cidadania (Teixeira, 2002, p. 38).

No Brasil, os obstáculos à participação podem ser representados principalmente pela pobreza material - o problema econômico mais agudo, pela desigualdade social - o maior

---

<sup>30</sup> Sousa Santos explica que é no espaço-tempo da cidadania que se gera a **dominação** como forma privilegiada de poder, que “estabelece a desigualdade entre os cidadãos e Estado e entre grupos e interesses politicamente organizados” (2005, p. 314) e se diferencia das demais formas por ser a mais institucionalizada, auto-reflexiva e amplamente difundida (2005 a, p. 288). O espaço-tempo da cidadania também compreende a dimensão da **comunidade**, que constitui um conjunto de relações sociais que criam “identidades coletivas de vizinhança, de região, de raça, de etnia, de religião, que vinculam os indivíduos a territórios físicos ou simbólicos e a temporalidades partilhadas” (2005, p. 315).

<sup>31</sup> A hierarquização que Sousa Santos (2008) propõe entre democracias de alta intensidade e democracias de baixa intensidade, permite avaliar a intensidade da partilha da autoridade e da reciprocidade do reconhecimento: “Quanto mais partilhada é a autoridade, mais participativa é a democracia. Quanto mais rica é a reciprocidade e mais rico o reconhecimento, mais directa é a democracia” (2008, p. 2).

problema estrutural (DEMO, 2003, p. 197) e pelo que Demo chama de *pobreza política* - esfera do ser, na qual pobre é aquele que “sequer sabe e é coibido de saber que é pobre, não atinando para a injustiça de sua condição humana” (2003, p. 41). São fatores que dificultam enormemente a participação e, por conseguinte, impedem o acesso às condições mínimas de cidadania:

[...] quem é politicamente pobre não é cidadão, porque não se organiza politicamente para poder impor mudanças; primeiro, não constrói consciência crítica adequada, porque, em geral, não sabe pensar; segundo, não chega a perceber a importância do associativismo, para potencializar as forças e conseguir volume de pressão; terceiro, não concebe, nem impõe alternativas, porque ainda não se constituiu sujeito capaz de história própria; [...] (DEMO, 2006, p. 33).

Assim, antes de tudo, é preciso que o pobre reconheça a sua condição social e a injustiça histórica que lhe é imposta, para que possa organizar-se e ser cidadão. Como cidadão é o homem participante (DEMO, 1988, p. 71), que se organiza politicamente para potencializar forças, um dos objetivos da participação é a realização da cidadania, que, segundo Demo, “é a qualidade social de uma sociedade organizada sob a forma de direitos e deveres majoritariamente reconhecidos” e “trata-se de uma das conquistas mais importantes na história (1988, p. 70).

Quando se fala em participação para a realização da cidadania, é necessário definir qual cidadania se pretende, pois se trata de um conceito histórico e seu sentido varia no tempo e no espaço (PINSKY, 2003) <sup>32</sup>.

A concepção de cidadania moderna mais conhecida foi elaborada por T. H. Marshall em "Cidadania e Classe Social", apresentada nas Conferências dedicadas a Alfred Marshall, em Cambridge, 1949. Nesse estudo, Marshall considera a cidadania como um “*status concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade*” (1967, p. 76) e que, dentro do princípio da igualdade de *status*, os indivíduos seriam detentores de direitos universalmente reconhecidos e protegidos pelo Estado.

Marshall dividiu a cidadania em três elementos (1967, p. 63):

---

<sup>32</sup> Trecho do texto História da Cidadania, de Jaime Pinsky, consultado na internet: [http://www.espacoacademico.com.br/023/23res\\_pinsky.htm](http://www.espacoacademico.com.br/023/23res_pinsky.htm). Este trecho também é encontrado no livro de Maria da Glória Gohn, O Protagonismo da sociedade civil, 2005, p. 18.

- Elemento civil (*direitos civis*) - corresponde aos direitos relativos à liberdade individual, como a liberdade de ir e vir, à liberdade de pensamento, o direito à propriedade, de contrair contratos e o direito à justiça.

- Elemento político (*direitos políticos*) - garante aos cidadãos o direito de livre participação na atividade política, seja como membros de organismos do poder político, seja como simples eleitores.

- Elemento social (*direitos sociais*) – refere-se às necessidades humanas básicas, assegurando o direito a um bem-estar econômico mínimo. Relacionam-se, principalmente, com os direitos a saúde, educação, habitação, alimentação e salário. Nesse item, Marshall ressalta a obrigação do Estado com a manutenção dos direitos sociais no Estado socialista democrático (1967, p. 97).

Cronologicamente, Marshall aponta que, no caso inglês, os direitos civis foram implantados fundamentalmente no século XVIII, os direitos políticos predominaram no século XIX e que os direitos sociais teriam sido criados basicamente no século XX, representando um processo de conquista de direitos similar a uma escada, onde um conjunto de direitos servia de apoio para a conquista dos seguintes <sup>33</sup>.

Aqui, faz-se necessário abrir um parêntese para comentar como se deu o processo de construção da cidadania no Brasil. Na análise histórica realizada por José Murilo de Carvalho (2004), observa-se que os elementos civil, político e social não seguiram o padrão lógico e evolucionista traçado por Marshall:

A cronologia e a lógica da seqüência descrita por Marshall foram invertidas no Brasil. Aqui, primeiro vieram os direitos sociais, implantados em período de supressão dos direitos e de redução dos direitos civis por um ditador que se tornou popular. Depois vieram os direitos políticos, de maneira também bizarra. A maior expansão do direito do voto deu-se em outro período ditatorial, em que órgãos de representação política foram transformados em peça decorativa do regime. Finalmente, ainda hoje muitos direitos civis, a base da seqüência de Marshall, continuam inacessíveis à maioria da população. A pirâmide de direitos foi colocada de cabeça para baixo (CARVALHO, 2004, p. 219 e 220).

---

<sup>33</sup> De acordo com as gerações dos direitos da pessoa humana, incluídos na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), os direitos civis e os políticos são considerados de primeira geração, enquanto os direitos sociais pertencem à segunda geração, juntamente com os direitos econômicos e culturais.

Apesar de terem surgido primeiro e de terem sido ampliados pela Constituição de 1988<sup>34</sup>, os direitos sociais, que representam as históricas reivindicações dos movimentos de trabalhadores e em sua maioria são direitos de prestação positiva (ou de crédito), ou seja, são direitos exigíveis do Estado e “*requieren una decidida actuación estatal para su realización*” (Pison, 1998, p. 72, 92, 94), estão sempre sob ameaça (CARVALHO, 2004, p. 206). No Brasil, em tempos de neoliberalismo, fica evidente a perda e a impotência dos direitos sociais e o desmantelamento dos serviços públicos (TELLES, 2006, p. 171-192).

Quanto às concepções de cidadania surgidas mais recentemente, Gohn (2005a) destaca as novas acepções de cidadania que surgiram no século XX, tais como: i) a do projeto burguês, no qual a cidadania é regulamentada pelo Estado e não é considerada uma conquista da sociedade civil; ii) a do neoliberalismo comunitarista, onde a comunidade substitui as instituições da sociedade civil moderna e o cidadão é solidário com seus pares; iii) a cidadania coletiva, na qual o cidadão coletivo atua em movimentos sociais em nome dos interesses da coletividade (p. 15 e 16).

Outras concepções de cidadania surgiram nas últimas décadas do século XX, ressalta Gohn (2005), ao sabor das transformações sociais decorrentes do processo de globalização e das políticas neoliberais (p. 26-30), caracterizadas pela diminuição do Estado e a expansão do mercado, que envolveram a cidadania num “processo de desvirtuamento no qual o cidadão transforma-se em cliente, consumidor de bens e serviços, e não mais detentor de direitos, direitos esses que deveriam ser alcançados pelo acesso aos serviços públicos estatais” (GOHN, 2005, p. 29).

Na concepção de Demo (1995), que interessa a esse estudo, a cidadania é a raiz dos direitos humanos, definida como “competência humana de fazer-se sujeito, para fazer história própria e coletiva organizada” (1995, p. 1). No processo de formação de tal competência, o autor considera que alguns componentes são cruciais, como “educação, organização política,

---

<sup>34</sup> Na Constituição Federal Brasileira/1988, os direitos sociais estão elencados do art. 6º ao 11, que incluem os seguintes direitos: educação, saúde, trabalho, moradia, lazer, segurança, previdência social, proteção à maternidade e à infância e assistência aos desamparados. Os artigos 7º ao 11 são de conteúdo exclusivamente normativo referente ao trabalho, oferecendo as garantidas mínimas de proteção ao trabalhador brasileiro, seja ele urbano ou rural. O núcleo dos direitos sociais é constituído pelo direito do trabalho e pelo direito de seguridade social, e em torno deles gravitam outros direitos sociais, como o direito à saúde (art. 196), à previdência social (art. 201), à assistência social (art. 203) e à educação (art. 205).

identidade cultural, informação e comunicação, destacando-se, acima de tudo, o processo emancipatório” (1995, p. 01 e 02).

Para Demo, então, “o ideal da sociedade é a emancipação” (1995, p. 05). E no processo de emancipação, ou seja, no processo de fazer-se sujeito capaz de conduzir o seu destino, Demo indica o caminho para alcançá-la: o primeiro passo consiste na eliminação da pobreza política, que faz do sujeito objeto e massa de manobra, o segundo em adquirir competência para fazer-se oportunidade e o terceiro na necessidade de organização política coletiva (1995, p. 02, 133, 134). Fica claro que o processo emancipatório que envolve a cidadania é um “fenômeno de competência tipicamente político” (DEMO, 1995, p. 135).

Demo (1995) enaltece a cidadania emancipada em detrimento da cidadania tutelada e da cidadania assistida. Cidadania tutelada é aquela concedida de cima, pelo Estado representado pela direita, que apela para o clientelismo e paternalismo para manter a dominação histórica, e a cidadania assistida é representada pelo direito de assistência defendido pela esquerda, que também acaba por reproduzir a pobreza política (1995, p. 6 e 7). Portanto, os desafios da cidadania emancipada são muitos e dentre eles cabe destacar alguns: promover políticas públicas que favoreçam a cidadania; incentivar a organização da sociedade para o controle do Estado e da elite; buscar a auto-sustentação; incentivar o associativismo; aprimorar ou rever as formas tradicionais de organização (DEMO, 1995, p. 145-149).

Aqui, Demo abre oportunidade para se discutir outras formas de organização e seus mecanismos de participação, inclusive aquelas construídas na interface entre o Estado e a sociedade, conforme propõe Telles (2006):

Os mecanismos de participação e interlocução pública são vários, alguns previstos nas formas da lei, outros construídos de modo informal conforme circunstâncias e oportunidades; as experiências são muito descontínuas e desiguais nos resultados obtidos, algumas episódicas, outras permanentes e regulares, e são feitas e refeitas conforme momentos políticos e circunstâncias locais. O importante porém é que essas experiências, construídas na interface entre Estado e sociedade, definem – ou permitem definir – uma forma de sociabilidade política que se abre a um jogo de reconhecimento que permite um novo tipo de regulação capaz de garantir e criar novos direitos (TELLES, 2006, p. 158).

A proposta de Telles (2006) nasce da preocupação com a visível perda ou deterioração dos espaços públicos - espaços privilegiados de negociação e manifestação dos sujeitos falantes - que produz não só a dissolução do senso comum, mas o isolamento dos



homens, que deixam de ser vistos e ouvidos e tornam-se prisioneiros de sua subjetividade singular (p, 49). Além disso, o isolamento dos homens facilita a destituição de direitos:

Além da evidente fragilização das condições de vida e trabalho de maiorias, a destituição de direitos – ou, no caso Brasileiro, a recusa de direitos que nem mesmo chegaram a se efetivar – significa também a *erosão das mediações políticas entre o mundo social e as esferas públicas*, de tal modo que estas se descaracterizam como esferas de explicitação de conflitos e dissenso, de representações e negociação; e por via dessa destituição e dessa erosão, dos direitos e das esferas de representação, que se ergue esse consenso que parece hoje quase inabalável, de que o mercado é o único e exclusivo princípio estruturador da sociedade e da política, que diante de seus imperativos não há nada a fazer a não ser a administração técnica de suas exigências, que a sociedade deve a ele se ajustar e que os indivíduos, agora desvinculados das proteções tutelares dos direitos, podem finalmente provar suas energias e capacidades empreendedoras (TELLES, 2006, p. 187)

Levanta-se, assim, a possibilidade da criação de arenas públicas construídas na interface entre o Estado e sociedade, para dar visibilidade aos conflitos e às demandas sociais, permitir a deliberação e a negociação de políticas que afetam a coletividade, tornar a gestão da coisa pública permeável às demandas emergentes da sociedade e promover a participação conjunta da sociedade com o Estado na definição da agenda de prioridades e problemas sociais (TELLES, 2006, p. 163).

Para construir tais arenas públicas, talvez seja necessário pensar a relação entre Estado e cidadania sob a ótica do paradigma emergente da democracia radical, teorizado por Sousa Santos (2005 a), na qual a democratização das relações sociais é global, tanto na obrigação política vertical entre os cidadãos e o Estado como na obrigação política horizontal entre cidadãos e associações (p. 340). Isso exigiria uma transformação ou mesmo reinvenção do Estado, que assumiria a forma ideal de Estado-Providência, com funções de criar e garantir condições para o surgimento de novas formas de sociabilidade (SOUSA SANTOS, 2005 c, p. 335e 341):

No espaço da cidadania, a dimensão de providencia social reside no modo como o Estado redistribui os seus recursos materiais e simbólicos de modo a promover a experimentação social com formas alternativas de democracia, de direito e de cidadania. Por outras palavras, a dimensão de providencia social realiza-se, em parte, pela transferência das prerrogativas do Estado para associações e instituições não-estatais sempre que estas, pelas suas virtualidades democráticas e participativas, contribuam para a proliferação de espaços públicos não-estatais. Significa isto que, na transição paradigmática, o Estado é um Estado dual, ou seja, em cada domínio social há um conjunto de leis e instituições que garantem a reprodução das formas de sociabilidade dominante, e em outro conjunto de leis e instituições que garantem a

experimentação com as formas emergentes de sociabilidade (SOUSA SANTOS, 2005 C p. 341).

Juntando os argumentos acima, percebe-se que a política de mediação social vigente na França transforma a mediação em um novo mecanismo de participação e traz uma nova forma de sociabilidade. Trata-se de uma política pública interministerial, sustentada, administrada e avaliada pela sociedade organizada (associações e conselhos) em parceria com o Estado, (FRANÇA, 2000). Dessa forma, o Estado transfere para as associações de mediadores a prerrogativa de promover a cidadania a partir de uma política pública. Cabe às associações de mediação utilizar tais prerrogativas em favor da dinamização dos espaços públicos, das ações coletivas, do acesso aos direitos e da participação cidadã (FRANÇA, 2000).

Antes de analisar a mediação social como mecanismo de participação, primeiramente cabe observar o **potencial participativo da mediação como um todo**.

No livro *Dinâmica da Mediação* (SIX, 2001), a mediação aparece como uma função ( p. 26) a ser desenvolvida em espaços próprios, conforme os diversos setores <sup>35</sup>, como exemplo: “casa de mediação” e “espaço encontro” onde ocorrem as mediações familiares (2001, p. 65); “instância de mediação” nas escolas, nas empresas e hospitais (2001, p. 87, 105, 127), “espaço intermediário” (2001, p. 88); “terceiro lugar”, “lugar-mediação”, “lugares intermediários” e “terceira instância” (2001, p. 92, 99, 100, 101) de harmonização entre família e escola, “butique de direito” para os contenciosos do cotidiano (2001, p. 155), “*antenne*” ou escritórios de mediação dos magistrados (2001, p. 158).

Ao mesmo tempo que é função, a mediação é espaço de criatividade a ser ocupado por cidadãos livres e comprometidos com a sociedade, algo essencial no mundo atual, particularmente por duas razões: combater o imediatismo e a incerteza que caracterizam a sociedade moderna (SIX, 2001, p. 2-5). Neste sentido, a mediação requer dos sujeitos tempo para reflexões, construção de projetos de longo prazo e comprometimento coletivo com o futuro (SIX, 2001, p. 4).

Há mediadores institucionais nos serviços públicos, que têm a função de promover o diálogo entre as instituições e seus usuários ou clientes, e mediadores cidadãos nos grupos

---

<sup>35</sup> Em *Dinâmica da Mediação* (2001), Six faz uma análise da mediação na França em alguns setores: família, escola, cidades e periferias, hospital, justiça e usuários.

sociais ou em associações de mediadores na cidade (SIX, 2001, p. 29 e 32). As associações de mediadores têm como tarefa impulsionar todos os cidadãos para que sejam verdadeiros mediadores na sua localidade e no seu cotidiano:

Essa associação, esse lugar, por sua autonomia, pode ser verdadeiramente significativo para a população; trata-se aqui de mediação cidadã: cidadãos reúnem-se livremente em associação, colocam-se a serviço do conjunto da cidade e de seus cidadãos para suscitar, primeiro e acima de tudo, e livremente, a criatividade urbana, melhorando as relações através de todos os tipos de meios e sem necessidade de converter-se em falsos líderes que regulam os conflitos. (SIX, 2001, p. 174).

Para Six (2001, p. 215), o mediador está comprometido com a cidadania e encontra a sua identidade na coletividade local e global, sem esquecer que todos pertencem a uma comunidade histórica. Isto significa que o mediador participa em “coletividades intermediárias” (associações e movimentos) como mediadores da vida coletiva e contribuem para a realização da totalidade social (SIX, 2001, p. 215). É nessa participação que o mediador manifesta a sua cidadania (SIX, 2001, p. 216).

Como participante nas coletividades intermediárias, o **mediador cidadão** não atua como mero pacificador, visto que a mediação não é uma prática de incitação à reconciliação, não promove a paz perpétua nem é uma “justiça doce” (SIX, 2001, p.232 e 233). O mediador percebe o conflito, não o nega nem teme (SIX, 2001, p. 234). Ele permite o livre confronto, primeiramente no espaço íntimo do sujeito - espaço de reflexão solitária - e depois entre sujeitos ou entre sujeitos e instituições, estimulando a liberdade e a coragem das pessoas (SIX, 201, p. 279):

Os mediadores cidadãos fazem então apelo aos recursos próprios das pessoas que os procuram. Apóiam-se sobre o que essas pessoas dispõem e que não se atrevem a utilizar: seus próprios recursos. Despertam tais recursos se estes estão adormecidos, dando confiança às pessoas, confortando-as, ajudando-as a colocar os recursos em aplicação, a passar à ação. Os mediadores cidadãos não vêm trazer uma solução externa, mas estimulam a liberdade, a coragem, a vontade própria das pessoas (SIX, 2001, p. 35).

O que Six (2001) ensina é que o mediador não é uma pacifista nem um belicista, mas um homem engajado e consciente da crise civilizacional (p.218 e 235). Por isso ele estimula, impulsiona e importuna os sujeitos, para que consigam sair da acomodação e partam em busca de soluções que possam transformar a sua realidade (SIX, 2001, p. 220). O mediador, então,

fortalece (*empowerment*)<sup>36</sup> o sujeito para agir com consciência e autonomia no gerenciamento de seus conflitos, como também estimula a criação de associações de mediação em todos os âmbitos cidade (SIX, 2001, p. 47). Nesse processo de empoderamento, o sujeito resulta fortalecido, por exemplo, nas seguintes situações:

*[...] alcanza una comprensión más clara, comparada con la situación anterior, de lo que le importa y por qué, al mismo tiempo que una comprensión en el sentido de que aquello que le importa en efecto es importante;*

*[...] comprende más claramente cuáles son sus metas y sus intereses en la situación dada, por qué persigue esas metas, y que ellas son importantes y merecen consideración;*

*[...] refleja, delibera y adopta decisiones conscientes para sí mismas acerca de lo que quiere hacer, incluyendo decisiones acerca de lo que hará en las discusiones de la mediación, y a la posibilidad de acordar y el modo de hacerlo, o de los restantes pasos que dará (BUSH e FOLGER, 2006, p. 136-137).*

De outro lado, a mediação promove o reconhecimento entre as pessoas em conflito, para que se compreendam e se considerem (BUSH e FOLGER, 2006, p. 144). A título de exemplo, as pessoas sentem-se reconhecidas quando:

*[...] comprende que, más allá de poseer la fuerza necesaria para resolver su propia situación, posee la capacidad de reflexionar, considerar y reconocer en cierto modo la situación de la otra parte, no sólo como estrategia para facilitar su propia situación, sino por un impulso de sincero aprecio a la dificultad humana en que se encuentra el otro;*

*[...] renuncia conscientemente a su propio punto de vista y trata de ver las cosas con la perspectiva de la otra parte.*

Desta forma, o indivíduo fortalecido pela prática da mediação consegue compreender melhor a sua situação conflituosa, considerar o outro – alteridade, construir alternativas para lidar com o conflito, traçar metas, deliberar, negociar e decidir. Na verdade, torna-se cada vez mais capaz de lidar com os conflitos, e os conflitos são inerentes à democracia, pois há conflitos de diversas naturezas e entre os mais diversos grupos sociais (GOHN, 2005, p. 45).

---

<sup>36</sup> Jorge O. Romano (2002, p. 5 -11) ressalta que a noção de empoderamento tem sofrido um processo de despolitização, aparecendo como prática de transformismo (“mudar tudo para não mudar nada”) e como empoderamento sem poder (neutro e desprovido das dimensões ideológica e política). No entanto, Romano (2002) considera que, no Brasil, o combate à pobreza e à exclusão exige a construção de um projeto crítico calcado no empoderamento dos pobres e das comunidades, a partir da identificação das relações de poder (visão foucaultiana), da consciência da desigualdade que permeia essas relações e das formas de dominação.

Demo (1988) ensina que “não se escamoteiam os conflitos”, porque só é possível reduzi-los, mas não eliminá-los (p. 76 e 77). Portanto, não se deve ignorar, camuflar, negar ou exacerbar os conflitos, mas acomodá-los pela via da negociação (DEMO, 1988, p. 77). Daí a importância da negociação no jogo democrático:

Negociar significa convencer, mais do que impor. Significa perder agora, para ganhar depois. Significa chegar ao objetivo, ainda que para tanto se façam curvas. Significa consolidar regras democráticas de jogo. Significa aceitar o outro como parceiro de jogo, não objeto de negócio ou exploração. Significa saber valer seus direitos. Significa conhecer técnicas de persuasão, dominar etapas de convencimento, criar condições que desobstruam gargalos, praticar habilidade política (DEMO, 1988, p. 78).

Diante dos conflitos, os fenômenos participativos, se mal conduzidos, podem incorrer em intempestividades, intolerâncias e intransigências, o que pode impossibilitar a negociação e dificultar o jogo democrático (DEMO, 1988, p. 77). Daí a importância da mediação, que auxilia as partes quando elas acreditam que não são capazes de lidar com os conflitos por si próprias (MOORE, 1998, p. 23).

No campo da mediação social, o mediador exerce diferentes funções, dentre as quais vale destacar as seguintes:

- realizar animação socioeducativa: analisar as necessidades dos diversos públicos para viabilizar, construir, promover projetos sociais e culturais, animar e/ou participar de reuniões públicas;
- criar aproximação com as coletividades dos diversos territórios: gerenciar conflitos, promover o acesso aos serviços públicos, informar e orientar usuários, ser agente de escuta e acolhida;
- cuidar do ambiente nos transportes coletivos: acolher demandas, evitar incivildades, informar e dialogar com os usuários, ajudar usuários em dificuldade;
- promover a articulação entre serviço social e usuários;
- atuar como educador especializado em diversas áreas: saúde, educação, judicial, comunidades;
- prevenir a exclusão social.

A diversidade de funções se justifica pela amplitude de atuação dos mediadores sociais, que podem ser agentes de prevenção e mediação, agentes ambientais no transporte,

mediador social e cultural, correspondente de noite ou coordenador de equipes de mediação (FRANÇA, 2002 a).

Diante das funções destacadas, a mediação social privilegia e está voltada para a realização da cidadania, visto que é função primordial da mediação melhorar a vida dos cidadãos e as relações no espaço público, por meio da ação do mediador social, que trabalha de forma integrada com outros profissionais da área social - educadores, trabalhadores sociais, agentes de proximidade etc - cada um na sua função, mas todos voltados para humanização e dinamização do espaço público (FRANÇA, 2002).

A mediação social, guiada pelo princípio da participação cidadã e pelo envolvimento da comunidade, está conectada ao conceito de integração social e política do cidadão (FRANÇA, 2002, p. 14) e pode realizar-se entre cidadãos, entre cidadãos e instituições que prestam serviços públicos, entre organizações comunitárias e entre estas e o Estado. Essa amplitude favorece o acesso do cidadão aos serviços públicos essenciais, que tendem a ser cada vez mais seletivos:

[...] é sabido que os serviços públicos somente funcionam a contento se a população interessada os urgir, sobretudo de modo organizado. A burocracia não desburocratiza a si mesma. Isto é proposta vã, farsante e mesmo perversa. A burocracia funciona se a sociedade organizada a fizer funcionar. E isto é um dos baluartes mais fundamentais da democracia, que se chama controle democrático do Estado a partir da população (DEMO, 1988, p. 66).

Agindo como intermediário, dinamizador e catalisador, é tarefa do mediador social ampliar os espaços de reflexão, favorecer a livre circulação das discussões, suscitar ligações e estimular a liberdade dos cidadãos (SIX, 2001, p. 280):

Os mediadores cidadãos fazem então apelo aos recursos próprios das pessoas que os procuram. Apóiam-se sobre o que essas pessoas dispõem e que não se atrevem a utilizar: seus próprios recursos. Despertam tais recursos se estes estão adormecidos, dando confiança às pessoas, confortando-as, ajudando-as a colocar os recursos em aplicação, a passar à ação. Os mediadores cidadãos não vêm trazer uma solução externa, mas estimulam a liberdade, a coragem, a vontade própria das pessoas (SIX, 2001, p. 35).

A mediação social mostra que é imprescindível a participação do cidadão na vida coletiva, seja para gerenciar seus conflitos ou para planejar ações coletivas para melhorar suas relações na cidade. Em relatório recente sobre a utilidade social da mediação social, a partir de cinco referenciais - coesão social, tranquilidade pública, inovação e aprendizagem,

contribuição econômica e reconhecimento - comprovou-se o impacto da ação dos mediadores sócias na vida cotidiana dos franceses (FRANÇA, 2008).

O relatório trouxe ampla pesquisa com a população nos diversos âmbitos de atuação do mediador, onde ficou constatado que eles contribuem para a coesão social ; são atores sociais visíveis e facilmente acessíveis nos bairros ; facilitam a relação entre as pessoas e os serviços públicos especializados ; contribuem para reforçar os laços entre os habitantes ; melhoram o funcionamento das instituições, traduzem seus códigos e as desmistificam ; melhoram o acesso aos direitos sociais, informam e orientam de forma precisa ; facilitam a passagem de uma demanda individual para uma demanda coletiva ; contribuem para diminuir a violência institucional, causada por preterição, omissão ou abstenção ; diminuem notavelmente o sentimento e insegurança, contribuem para a diminuição de vandalismos e degradações ; previnem conflitos ao informar, orientar, acolher e escutar a população ; contribuem para a responsabilização dos habitantes pela vida coletiva (FRANÇA, 2008).

Portanto, a formação do mediador é também uma questão política, pois o mediador é o cidadão entre os cidadãos que, sem poder para impor decisões ou coagir, suscita ligações e reflexões - sobre solidariedade, efeitos da mercantilização nas relações sociais, reavaliação de políticas públicas, coesão social, leis e suas interpretações, valores da cidadania e individualismo etc - e provoca mudanças na cidade (SIX, p. 2001, p. 278-280).

Diante disso, observa-se que a mediação social incentiva a criação de associações de mediação na cidade e contribui para a formação de cidadãos ativos, participativos, solidários e criativos. Participativos e ativos porque os mediadores são os cidadãos entre os cidadãos e despertam a parte ativa dos sujeitos, para que assumam o protagonismo da mediação, das próprias vidas e da vida em sociedade (SIX, 2001, p. 248). Solidários porque as situações conflituosas demandam dos sujeitos a co-responsabilização por uma melhor existência coletiva (SIX, 2001, p. 241 e 247). Criativos no sentido de serem capazes de gerenciar os seus conflitos a partir do estabelecimento de novas ligações e da construção de alternativas próprias. Esta concepção corresponde ao que Pedro Demo entende por cidadania emancipada, aquela composta por sujeitos capazes de “pensar e conduzir seu destino” (1995, p. 133).

### 3.2 A face pedagógica da mediação social: desvelando o conflito

Neste capítulo, pretende-se desvendar a face pedagógica da mediação social a partir dos três funções: a) dialógica; b) participativa; c) pacificadora. Tais funções correspondem aos três objetivos da mediação social, traçados pelos 42 especialistas de diversos países que participaram do seminário « *Médiation sociale e nouveaux modes de réduction des conflicts de la vie quotidienne* », no ano de 2000: a) facilitar a comunicação na sociedade; b) ajudar a desenvolver e fortalecer os vínculos sociais e contribuir para a integração de certas populações excluídas; c) contribuir para o controle e prevenção da violência (FRANÇA, 2000, p. 129).

A função comunicativa/dialógica, que corresponde ao primeiro objetivo - facilitar a comunicação na sociedade – será estudada em Luis Warat (2004) e Paulo Freire (2005); a função participativa, correspondente ao segundo objetivo - ajudar a desenvolver e fortalecer os vínculos sociais e contribuir para a integração de certas populações excluídas – será estudada em Jean-François Six (2001) e Pateman (1999); a função pacificadora, referente ao terceiro objetivo - contribuir para o controle e prevenção da violência – será estudada em Freire (2005a) e Candau (2000) .

#### **a) Função dialógica (aprender a dialogar): facilitar a comunicação na sociedade.**

Quando se pesquisa o papel da comunicação na mediação, observa-se que, dos autores que tratam da comunicação no processo de mediação (SIX, 2001; BUSH & FOLGER, 2006; SCHNITMAN 1999; MOORE, 1998; WARAT, 2004; PARKINSON, 2005; MUSZKAT, 2003; PETITCLERC, 2002, FOLEY, 2009), apenas Schnitman (1999) e Warat (2004) tratam especificamente do diálogo.

Quando os autores tratam da mediação social e da sua função de aproximar pessoas e instituições, falam de comunicação e diálogo como se fossem sinônimos<sup>37</sup>. Mas diálogo, aqui tomado no âmbito da linguagem verbal, significa “por meio de”, ou seja, é a “co-criação de significados por meio de – e entre – certo número de interlocutores” (SCHNITMAN 1999, p. 102). Na comunicação, se pode ou não utilizar o meio comunicativo da fala (PONZIO;

---

<sup>37</sup> Não cabe aqui fazer um estudo sobre filosofia da linguagem, mas é necessário esclarecer que comunicação e diálogo não são sinônimos. Em sentido amplo, comunicação é um espaço de formação e funcionamento da rede sócio humana, onde o intercâmbio de mensagens – comunicação em sentido estrito – é apenas um momento; diálogo, em sentido formal, é a relação entre dois ou mais interlocutores e esta relação apresenta graus de dialógicidade, ou seja, de inclusão do outro (PONZIO; CALEFATO; PETRILLI, 2007, p. 119, 204 e 205).



CALEFATO; PETRILLI, 2007, p. 38). Nos textos estudados, comunicação e diálogo confundem-se, como se pode ver:

A mediação se fundamenta na idéia de restabelecimento da **comunicação**, ao longo de um processo conduzido por um intermediário, terceira pessoa imparcial, independente e preocupada em não causar um constrangimento<sup>38</sup>.  
(grifamos)

No domínio da prevenção da violência e da delinquência, o coração da intervenção do mediador social repousa sobre a escuta e a mediação, o **diálogo**, entre a população e as instituições e entre os próprios habitantes, e visa reduzir as tensões e prevenir os pequenos conflitos da vida cotidiana.<sup>39</sup>  
(grifamos)

Ela [mediação social] deve visar obter a participação dos habitantes na resolução da diferença que os opõe ou a melhorar a **comunicação** e o laço social entre eles.<sup>40</sup> (grifamos)

O mediador, portanto, é alguém que faz **comunicar**, que faz passar uma corrente. Aquele que não tem esse desejo primeiro de criar ligações não pode tornar-se um bom mediador no domínio em que habitualmente se situa o papel do mediador: o dos conflitos. (SIX, 2001, p. 237). (grifamos)

A mediação social deve ajudar as pessoas a viver juntas em maior harmonia facilitando a **comunicação** entre todos os membros da sociedade.<sup>41</sup> (grifamos)

A ação da mediação se situa no âmbito da negociação e do **diálogo** [...] <sup>42</sup>  
(grifamos)

---

<sup>38</sup> « La médiation se fonde sur l'idée de rétablissement de la communication, au cours d'un processus conduit par un intermédiaire, tierce personne impartiale, indépendante et soucieuse de ne pas exercer une contrainte (Avis du Conseil économique et sociale 2001, apud PETITCLERC, 2006) ».

<sup>39</sup> “Dans le domaine de la prévention de la violence et de la délinquance, le cœur de l'intervention du médiateur social repose sur l'écoute et la médiation, le dialogue, entre la population et les institutions et entre les habitants eux-mêmes, et vise à réduire les tensions et à prévenir les petits conflits de la vie quotidienne (FRANÇA, 2004, p. 18)”.

<sup>40</sup> « Elle doit viser à obtenir la participation des habitants à la résolution du différend qui les oppose ou à l'amélioration de la communication et du lien social entre elles (FRANÇA, 2004, p. 265) ».

<sup>41</sup> “Social mediation shall help people to live together in greater harmony by facilitating communication between all members of society. (Carta de Recomendações da Mediação Social) (FRANÇA, 2000, p. 129) ».

<sup>42</sup> “L'action de médiation se situe dans le cadre de la négociation et du dialogue [...] (Carta da Referência da Mediação Social) (FRANÇA, 2004, 265)”.

Em uma única frase, Petitclerc (2006) traz a informação completa: “*La médiation permet de développer le sens de l’altérité, de la **communication** et du **dialogue**, bref, de gérer harmonieusement les différences*” (PETITCLERC, 2006, p. 56). Comunicação e diálogo são igualmente importantes para a mediação social, mas o objetivo deste tópico é tratar do diálogo, da relação oral dialógica, face a face, tema pouco desenvolvido nas diversas publicações, ainda mais quando a conotação que se quer dar é educativa (portanto política), como se quer aqui.

A mediação caracteriza-se como um processo onde se exercita o diálogo, por meio do qual pessoas e grupos resultam fortalecidos e reconhecidos (BUSH & FOLGER, 2006, p. 141). Portanto, o processo de mediação propõe o enfrentamento dos conflitos de forma dialógica:

Nesses processos, emergem qualidades inesperadas; as pessoas em diálogo, ao construir suas possibilidades, reconstruem a situação problemática e reconstruem a si mesmas como atores do conflito e de suas soluções. [...] Podemos assim chamar *criação dialógica de alternativas* em mediação e *aprendizagem conversacional* à construção gradual de algo novo por meio dos diálogos reflexivos (SCHNITMAN 1999, p. 105).

Na mediação social, mais especificamente, a preocupação é com o bem-estar coletivo, para que se atinja o objetivo geral de promover a coesão social e a tranquilidade pública (FRANÇA, 2004). Para isso, as práticas da mediação social devem ajudar as pessoas a viverem juntas, facilitando a comunicação (e o diálogo) entre todos os membros da sociedade: entre as pessoas, entre as pessoas e as instituições, e entre as instituições (FRANÇA, 2000, p. 129).

O código deontológico da mediação social, criado para orientar as atividades do mediador social na França, traz entre seus princípios gerais aquele que prevê que a atividade do mediador social é conduzida pela negociação e o diálogo, porque o mediador deve criar oportunidades de comunicação e de negociação na cidade (FRANÇA, 2004). Assim, o que distingue a mediação social das outras práticas é que o coração da intervenção do mediador repousa sobre a escuta - que permite a palavra do outro - e o diálogo, posto que o mediador deve promovê-los entre os habitantes e entre os habitantes e as instituições (FRANÇA, 2004).

Surge uma questão: que tipo de diálogo<sup>43</sup> deve acontecer na mediação social e qual deve ser o seu objetivo?

Da leitura dos relatórios franceses de mediação social (FRANÇA 2000, 2004, 2008), percebe-se que o diálogo produzido na prática da mediação social é um diálogo coletivo, crítico e libertador (FREIRE, 2005), visto que a intenção é fortalecer os cidadãos e as comunidades para serem mais participativos:

Proximidade e *empoderamento* são, em minha opinião, dois fundamentos essenciais para nossas sociedades democráticas. Estes princípios governam a França o que chamamos de “participação cidadã”, ou “envolvimento da comunidade”, ou seja, a habilidade das pessoas de intervirem como cidadãos ativos e não como meros usuários passivos. Tal participação vai além do mero exercício de votar; está conectado ao conceito de integração social e política: para ser um cidadão é necessário entender o sentido de fazer parte comunidade. (FRANÇA, 2000, p. 14).

Se o objetivo é tornar o homem mais participativo, é preciso tirá-lo da acomodação, pois o oposto do homem que não participa é o homem acomodado. Segundo Paulo Freire, o homem acomodado não dialoga, e por não dialogar, não participa (2006, p. 82). O homem participante é aquele que pronuncia a sua palavra, que é práxis (ação e reflexão), e assim pronuncia o mundo para transformá-lo em comunhão: “O mundo *pronunciado*, por sua vez, se volta problematizado aos sujeitos *pronunciantes*, a exigir deles novo *pronunciar*” (FREIRE, 2005, p. 90 e 91).

Paulo Freire (2005) ensina que não há diálogo sem confiança, sem esperança e sem um pensar verdadeiro (p. 94 e 95). A confiança permite que os sujeitos sejam companheiros na pronúncia do mundo. A esperança, por sua vez, dá sentido ao diálogo e o pensar verdadeiro - pensar crítico - mostra que a realidade é um processo (um constante devenir) e que o sujeito não pode nela se acomodar (FREIRE, 2005, p. 95).

Assentadas no diálogo, as práticas de mediação social estão direcionadas para as questões da vida urbana, relacionadas a dois problemas fundamentais: os conflitos e a exclusão (FRANÇA, 2000, p. 77). Quando se trata de exclusão social, o mediador intervém nos bairros sensíveis para a aumentar a responsabilização e a autonomia dos participantes,

---

<sup>43</sup> No estudo da filosofia da linguagem, o diálogo pode ser de três tipos: diálogo como fim em si mesmo (bate-papo, diversão), diálogo com função de obter algo (meio de troca, competição) e diálogo cooperativo ou de reflexão (pesquisa, problematização) (PONZIO; CALEFATO; PETRILLI, 2007, p. 204 - 212). O diálogo crítico e libertador concebido por Paulo Freire até poderia se encaixar no terceiro tipo (problematização), mas ficaria incompleto sem o componente ação, pois a palavra do homem é práxis (ação e reflexão) (FREIRE, 2005).

fortalecendo-os (*empowerment*) para que possam afrontar a realidade, fazer valer seus direitos e encontrarem soluções duráveis para seus problemas (FRANÇA, 2008, p. 13). Assim, a mediação só existe enquanto relação de co-construção, visto que não toma o lugar dos sujeitos, mas mobiliza, responsabiliza e ressalta a necessidade de se ouvir a **palavra dos habitantes** (FRANÇA, 2008, p. 13).

Se por um lado a mediação social estimula e valoriza a palavra dos habitantes, não se pode esquecer que o mediador é a terceira parte no processo de mediação (no diálogo), e que a sua palavra é muito significativa. Como diz Paulo Freire (2006), “quem dialoga, dialoga com alguém sobre alguma coisa”, e esta coisa seria o conteúdo programático da educação – no caso da escola (p. 116), e no caso da mediação na sociedade o conteúdo seria o conflito e o seu contexto sociohistórico (FOLGER & JONES, 1997, p. 14). Portanto, é necessário cuidar do tipo de diálogo promovido pelo mediador, pois este influencia diretamente na escolha das “pautas dialógicas” - tópicos de discussão (SCHNITMAN 1999, p. 108) ou temas geradores (FREIRE, 2005, P. 100) – que surgem durante as conversações:

A percepção consciente de que tanto os mediadores como os mediados trabalham criativamente – enlaçando possibilidades, reenquadrando problemas, interpretando-os, redefinindo-os, experimentando e expandindo suas práticas – demonstra que a mediação não é um problema meramente técnico, mas de construção de marcos interpretativos e de ação – ou ainda, por conhecer ou construir em cada caso singular – que envolve visões e valores (SCHNITMAN 1999, p. 109).

Nas comunidades excluídas, mais do que em outras áreas o mediador social deve estimular o diálogo, a coragem e a liberdade dos habitantes, colaborando especialmente com os que não têm voz (SIX, 2001, p. 35 e 137). Essa mediação é denominada por Warat de mediação do excluído-esquecido-oprimido (2004, p. 192-203). Dentre os autores pesquisados, ele é um dos poucos que conferem dimensão política ao diálogo, por considerá-lo a “única coisa que pode dar o sentido do pertencimento a uma comunidade” e por reconhecer que as dores das pessoas das comunidades oprimidas e dos marginalizados resolvem-se pelo exercício do diálogo.

É preciso que as comunidades dialoguem em situação limite, à beira do caos e da desintegração do humano. É grave, mas a única saída de um modelo de exclusão global do humano é o diálogo; não existe outro caminho a percorrer. Os problemas de uma comunidade não se resolvem com balas, resolvem-se mediando (WARAT, 2004, p. 203).

Na concepção de Warat (2004), a mediação dos oprimidos oferece uma resposta pedagógica que “passa pela construção de uma comunicação libertária” (2004, p. 320). No mesmo sentido, Freire propõe o diálogo crítico e libertador com os oprimidos, para que se reconheçam como homens, “na sua vocação ontológica de *ser mais*” (FREIRE, 2005, p. 59). Vista como processo pedagógico e dialógico, a mediação social deve educar os cidadãos para o diálogo crítico e libertador, tomando-o como um momento de encontro para reflexão sobre a realidade “tal como a fazem e re-fazem”, para que possam transformá-la (FREIRE, 2005, p. 123).

**b) Função participativa (aprender a participar): “ajudar a desenvolver e fortalecer os vínculos sociais e contribuir para a integração de certas populações excluídas” (FRANÇA, 2000)**

Diferentemente do tema tratado no item 3.1 (a face política da mediação social), onde foi abordada a dimensão política da participação, aqui será analisada a dimensão educativa da participação na mediação social. As dimensões política e pedagógica/educativa são tratadas separadamente apenas para fins de análise teórica, visto que na mediação social o político e o pedagógico são indissociáveis.

Como se observou no tópico anterior (a), a mediação social tem como objetivo tornar os cidadãos mais autônomos, conscientes e participativos. Para tanto, o mediador social deve colaborar para o fortalecimento dos vínculos sociais, melhorar a comunicação e a interação entre os indivíduos e grupos sociais, facilitar a integração social e o reconhecimento cultural, para evitar o colapso social e a exclusão (FRANÇA, 2000, p. 77).

A mediação é, em si, um processo participativo. Só há mediação quando os sujeitos, protagonistas do processo, querem dela participar (SIX, 2001). Então, a função participativa da mediação tem efeitos educativos a partir da sua própria dinâmica: aprende-se a participar na mediação para depois (e ao mesmo tempo) participar da vida em sociedade. Os cidadãos são chamados a dialogar sobre seus conflitos, buscar soluções, ampliar seus horizontes e participar. É participando que se aprende a participar mais e melhor:

A participação promove e desenvolve as próprias qualidades que lhe são necessárias; quanto mais os indivíduos participam, melhor capacitados eles se tornam para fazê-lo. As hipóteses subsidiárias a respeito da participação são de que ela tem um efeito integrativo e de que auxilia a aceitação de decisões coletivas (PATEMAN, 1992, p. 61 e 71).

Pode-se dizer que a mediação social, como área alternativa de participação, oferece um certo “treinamento social” para melhorar a capacidade participativa do cidadão (PATEMAN, 1992, 60).

Outra face dessa participação educativa tem ligação com a função do mediador social de estimular a autonomia dos cidadãos, favorecendo a circulação de informações, a compreensão de leis e normas – “trabalho pedagógico de explicitação e apropriação da lei e das regras da vida coletiva” (FRANÇA, 2000, p. 24) e aproximação dos serviços públicos. Trata-se de educação para a cidadania, o que torna o cidadão mais autônomo e participativo:

O funcionamento da mediação social responde a um objetivo de pedagogia cidadã que constitui o coração de sua utilidade social, privilegiando a escuta e o diálogo, facilitando uma melhor compreensão das situações, das normas, dos pontos de vista dos outros e das conseqüências sociais dos comportamentos de cada um, ela contribui para o surgimento de soluções novas e adaptadas À evolução da sociedade e favorece a autonomia dos indivíduos.<sup>44</sup>(FRANÇA, 2004, p. 263)

Quando a mediação social contribui para que os indivíduos compreendam a si mesmos e compreendam a sua realidade (leis, regras, normas, direitos), favorece a participação consciente, a organização de grupos (associações), a construção de projetos coletivos (FRANÇA, 2000, p. 38), a integração das populações em dificuldade, a participação e a *re-ocupação* coletiva dos espaços públicos (FRANÇA, 2004, p. 265).

Foi comprovado que na mediação social ocorre o fortalecimento (*empowerment*), ou seja, observa-se a melhoria da capacidade de ação dos indivíduos nos bairros e nas comunidades (FRANÇA, 2002, 67). Ao mesmo tempo, os cidadãos aprendem a não exonerar o Estado e as instituições públicas de suas funções indispensáveis (FRANÇA, 2004, p. 275).

Por último, não se pode esquecer que os mediadores sociais são cidadãos escolhidos na própria comunidade, que se tornam mais participativos para colaborar com os outros cidadãos e, além de conhecer regras, normas e leis, precisam conhecer as necessidades e as

---

<sup>44</sup> « Le démarche de la médiation sociale répond à un objectif de pédagogie citoyenne qui constitue le coeur de son utilité sociale, en privilégiant l’écoute et le dialogue, en facilitant une meilleure compréhension des situations, des normes, des points de vue d’autrui et des conséquences sociales des comportements de chacun, elle contribue à faire émerger solutions nouvelles et adaptées à l’évolution de la société et favoriser l’autonomie des individus » .

estruturas locais da sua comunidade, os mecanismos de comunicação e a situação social, econômica e sanitária da população (FRANÇA, 2000, p. 73).

**c) Função pacificadora (aprender a combater a violência): contribuir para o controle e prevenção da violência (FRANÇA, 2000).**

De acordo com o Programa Cultura de Paz da UNESCO <sup>45</sup>, pode-se considerar que não há paz sem cidadania, pois a harmonia social não significa ausência de guerras, nem se conquista somente com a repressão de conflitos, mas é resultado da redução das desigualdades sociais e econômicas e do respeito aos direitos humanos e de cidadania. Nessa sentido, desde 1994, a UNESCO passou a promover a solução não-violenta dos conflitos, o respeito aos direitos humanos e à dignidade de cada pessoa, o combate à pobreza e à exclusão <sup>46</sup>.

É esse o desafio que a UNESCO tem para os próximos anos: construir uma cultura de paz que previna e combata todo tipo de violência, exploração, crueldade, desigualdade e opressão. Incluir os excluídos, diminuir desigualdades e revisar padrões de humanidade com os quais convivemos. Não fica impassível diante da miséria, nem a degradação humana gerada por modelos econômicos que priorizam mercados e não pessoas. Fortalecer valores essenciais à vida democrática: igualdade, respeito aos direitos humanos, tolerância, diálogo, reconciliação, solidariedade, desenvolvimento e justiça social, são passos práticos para a construção da paz (UNESCO, ).

No mesmo sentido, Candau (2000) <sup>47</sup> afirma que a paz não exclui o conflito, pois este é inerente à vida humana. No plano social, a autora também considera que o conflito faz parte da dinâmica das relações sociais e do confronto de interesses (Candau, 2000):

Nesta perspectiva a construção da paz exige uma postura ativa. Não pode ser reduzida a uma cidadania passiva, se é possível chamá-la de cidadania, que se limite aos aspectos formais dos ritos democráticos. Construir a paz supõe ação, respeito pelos direitos humanos, luta não violenta contra tudo que desconhece a dignidade humana, afirmação do estado de direito, articulação entre políticas de igualdade e de identidade, entre igualdade social e diferença cultural.(CANDAUI, 2000).

A partir dessas considerações, a mediação social torna-se um instrumento privilegiado de promoção da paz: é uma forma pacífica de regulação de tensões na sociedade, ao mesmo

---

<sup>45</sup> O programa completo sobre Cultura de Paz encontra-se no site da Unesco: [http://www.unesco.org.br/areas/dsocial/desenv/culturadepaz/mostra\\_documento](http://www.unesco.org.br/areas/dsocial/desenv/culturadepaz/mostra_documento)

<sup>46</sup> Pronunciamento: "Seminário: Passos Práticos para a Construção da Paz" - Brasília 13 de Novembro de 2001.Fonte: [http://www.unesco.org.br/noticias/opiniao/index/index\\_2001/sem\\_const\\_paz/mostra\\_documento](http://www.unesco.org.br/noticias/opiniao/index/index_2001/sem_const_paz/mostra_documento).

<sup>47</sup> " Por uma cultura da paz": texto de Vera Maria Candau retirado da internet. <http://www.dhnet.org.br/direitos/bibpaz/textos/cpaz.htm>

tempo em que promove o acesso aos direitos e fortalece os cidadãos para serem mais autônomos e participativos (BUSH & FOLGER, 2006; FRANÇA, 2000; SIX, 2001).

No espaço público, o mediador é alguém que promove a comunicação, propõe o diálogo e estabelece ligações, buscando o fortalecimento e o reconhecimento das partes em conflito (BUSH e FOLGER, 2006). Fortalecidos, os sujeitos tornam-se capazes de comunicar, escutar o outro, apresentar argumentos e avaliar metas e soluções (BUSH e FOLGER, 2006, p. 136). Reconhecidos, são capazes de interpretar o conflito e refletir sobre as possíveis soluções levando em conta a situação do outro envolvido na situação conflituosa, ou mesmo renunciar conscientemente a sua posição em favor da perspectiva da outra parte (BUSH e FOLGER, 2006, p. 141). Assim, por meio do fortalecimento e do reconhecimento, a partes são levadas a se relacionarem de forma mais respeitosa, com mais consideração e compreensão (BUSH e FOLGER, 2006, p. 147).

Por meio da sua palavra e da garantia do diálogo aberto entre todos, o mediador trabalha para restaurar o respeito<sup>48</sup> e os laços afetivos e sociais (PETITCLERC, 2002). Para tanto, a mediação deve ser um espaço de reflexão, de prudência, de consideração da diferença - alteridade, de liberdade de diálogo e de paz (WARAT, 2004). Em resumo, a mediação educa para viver em paz:

*Aprender a vivir en paz es, básicamente, un ejercicio de transformación, de cambio. Un cambio significativo en la percepción del “otro”, de la vida en su integridad, de valores, de transformación ética, de cultura de vida cotidiana, de relación con uno mismo. Son cambios que se producen en profundidad, en las convicciones, en las emociones, en los sentimientos, en las maneras de sentir, de vivir, en las actitudes, en los objetivos (VINYAMATA, 2003, p. 24).*

No entanto, para prevenir a violência no cotidiano, função do mediador social, é preciso ir além das propostas de diálogo, respeito e reconhecimento. Primeiro, porque existem várias formas de violência<sup>49</sup>, tais como: violência física direta entre agressor/agredido (SOUSA JR. [et al], 2004, p. 86), violência psicológica, violência simbólica - imposta para a reprodução da ordem estabelecida, violência institucional e violência pela violação ou negação de direitos (SOUSA JR. [et al], 2004, p. 89). Segundo, porque existe a pobreza material (miséria e exclusão social) e a pobreza política (ignorância), produzidas e mantidas

---

<sup>48</sup> Petitclerc assinala que o exercício da função de mediação funda-se na noção de respeito (2002, p. 60).

<sup>49</sup> Faleiros explica que o conceito de violência varia conforme o momento histórico e político (SOUSA JR. [et al], 2004, p. 86)



historicamente (DEMO, 2003, p. 34 e 38). É preciso educar para a paz, e segundo Candau (2000), a educação para a paz começa com a análise da realidade:

Não se pode falar de educar para a paz se, em primeiro lugar, não se favorecer a análise da realidade. Abrir os olhos, ser capaz de reconhecer as contradições do mundo em que vivemos, é fundamental. Uma educação para a paz não pode ser um processo que leva, de alguma forma, a velar a realidade, a calar as diferentes vozes, particularmente as dos excluídos, a não enfrentar a desigualdade e a exclusão crescentes na nossa sociedade. O primeiro passo para uma educação para a paz é andar com os olhos abertos, não se negar a enfrentar a realidade por mais dura e desconcertante que seja e não querer “proteger” as crianças e adolescentes da dimensão dura da vida (CANDAU, 2000).

Com o mesmo entendimento, Freire (2005a) defende que toda educação é um ato de aproximação da realidade de conscientização (tomar posse da realidade): “Por isso mesmo a conscientização é o olhar mais crítico possível da realidade, que a *des-vela* para conhecê-la e para conhecer os mitos que enganam e que ajudam a manter a realidade da estrutura dominante” (p. 33).

Segundo Freire (2005 a), ao tomar consciência da realidade, o sujeito passa da apreensão espontânea da realidade, posição considerada ingênua, para a esfera crítica, assumindo o papel de sujeito da sua história (p. 30). Dessa forma, se estabelece a relação consciência-mundo, o que permite aos homens serem capazes de ser anunciadores e denunciadores (FREIRE, 2005 a, p. 30-32).

É exatamente isso que faz a mediação, quando fortalece as pessoas em conflito para que sejam mais conscientes, para que possam ver claramente a realidade, reconhecer seus interesses, perceber as alternativas e traçar metas (BUSH & FOLGER, 2006, p. 135 e 136). O fortalecimento, no caso da mediação social, deve ser individual e coletivo: “O ‘empoderamento’ tem também uma dimensão coletiva, trabalha com grupos sociais minoritários, discriminados, marginalizados, etc., favorecendo sua organização e participação ativa na sociedade civil (CANDAU, 2000).

Nos bairros mais vulneráveis, o mediador social promove a paz e previne a violência com sua presença humana, ativa e constante no espaço público (FRANÇA, 2000 e 2008), onde busca conhecer os conflitos sociais sob uma perspectiva sistêmica e contextualizada, para então decidir sobre sua forma de intervenção:

Cada vez mais, o estudo, com os mediadores, as respostas que eles tinham trazido nestas situações têm demonstrado que, na maioria dos casos, eles não se contentam com uma ação imediata, que age sobre os sintomas, mas com uma ação “educativa” (explicar, ajudar a compreender a situação, a regra, sensibilizar, responsabilizar, ajudar a resolver os problemas sozinhos, a empreender um funcionamento, seguir a realização) que pretende ter um alcance de longo prazo<sup>50</sup> (FRANÇA, 2004, p. 39). (Tradução livre)

Agindo assim, os mediadores sociais franceses reconhecem que os problemas de habitação, de falta de informação, de emprego e de saúde, por exemplo, juntamente com a falta de informação, podem contribuir para o surgimento de atos de incivilidade e violência (FRANÇA, 2004, p. 39). Nesses casos, o mediador social ocupa os espaços públicos – bairros, ônibus, trens, bibliotecas, escolas – e passa a ser uma presença de acolhida, de escuta, de segurança, de ajuda de urgência, alguém que fortalece as ações individuais e coletivas, responsabiliza, informa sobre direitos, aproxima o cidadão dos serviços públicos, trabalha em parceria com o serviço social, com educadores, com a polícia e outras instituições públicas (FRANÇA, p. 43 – 78).

Em outras palavras, a função pedagógica da mediação social consiste, primeiramente, em colaborar para desvelar a realidade, para que os mediandos possam transformá-la em favor da paz.

#### ***4. A MEDIAÇÃO SOCIAL NO BRASIL: um estudo de caso no Distrito Federal.***

No Brasil, a mediação chega por duas vertentes, conforme ensina Barbosa (2004): por São Paulo chega o modelo francês, em 1.989 e pelo sul do país, vindo da Argentina, vem o modelo norte-americano, no início da década de 1990. Guardadas as diferenças entre os dois modelos, a mediação é recebida por aqui, num primeiro momento, como um meio de desafogar o Judiciário, sem maiores preocupações em compreender ou eliminar as causas que geram o imenso número de processos que abarrotam os tribunais (BARBOSA, 2004).

---

<sup>50</sup> “De plus, l’étude, avec les médiateurs, des réponses qu’ils avaient apportées dans ces situations a permis de démontrer que, dans la majorité des cas, ils ne se contentent pas d’une action immédiate qui agit sur les symptômes mais ont une action “éducative” (expliquer, aider à comprendre la situation, la règle, sensibiliser, responsabiliser, aider à résoudre soi-même les problèmes, à entreprendre une démarche, suivre la réalisation) qui veut avoir une portée à plus long terme ».

Portanto, as primeiras experiências acontecem no âmbito do Judiciário, de forma precária e confusa, onde a mediação é tratada como sinônimo de conciliação<sup>51</sup>.

Apesar do crescimento da mediação no Brasil, sua prática ainda não foi regulamentada por lei. Com o objetivo de promover essa regulamentação, duas propostas legislativas divergentes foram encaminhadas ao Congresso Nacional, cada uma representando diferentes interesses: a primeira proposta legislativa surgiu por iniciativa da Deputada Zulaiê Cobra Ribeiro, com o projeto de lei nº 4.827/1998, fundamentado no modelo francês de mediação; a segunda iniciativa, em 2001, foi encaminhada pela professora Ada Pelegrini Grinover, que coordenou um grupo de juristas (processualistas em sua maioria) que redigiram um Anteprojeto de Lei da mediação, com clara influência norte-americana, onde fica evidenciado o objetivo de desafogar o Judiciário (BARBOSA, 2004).

No entanto, em 19 de setembro de 2003, foi realizada uma audiência pública no Ministério da Justiça - “Mediação e outros meios pacíficos de solução de conflitos”, na qual houve a fusão entre o Projeto de Lei e o Anteprojeto, que agora constituem um projeto de lei único, o Projeto de Lei nº 94/02, que tem recebido inúmeras críticas, inclusive quanto à exigência de que o mediador seja da área jurídica:

Com a devida vênia, além de as faculdades jurídicas não prepararem profissionais com o perfil da mediação, este instituto requer capacitação técnica específica, em nada importando o conhecimento profundo sobre o Direito. Ao revés, conhecimentos próprios da área do direito poderão prejudicar a busca do consenso, já que este é alcançado pela aproximação das posições de interesses comuns entre as partes, e não pelo aprofundamento da discussão acerca de quem tem direito subjetivo. Em alguns casos, há necessidade de que o mediador tenha conhecimento da área em que está inserido o litígio, até para que possa compreender as posições e interesses dos litigantes. Assim, a proposta foi no sentido de não haver essa diferenciação entre os mediadores, não importando se a mediação é judicial ou extrajudicial, já que os mediadores serão os mesmos (SILVA JR., 2007)<sup>52</sup>.

Em 11 de julho de 2006, o plenário do Senado aprovou o projeto de lei 94/02, que torna obrigatória a tentativa de mediação para solucionar um conflito antes de submetê-lo ao

---

<sup>51</sup> A mediação é diferente da conciliação: “A diferença fundamental entre a mediação e a conciliação reside no conteúdo de cada instituto. Na conciliação o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial” (Sales, 2004, pg. 38).

<sup>52</sup> Nota Técnica da Associação dos Juízes Federais do Brasil - AJUFE, de 12 de julho de 2007, referente ao Projeto de Lei da Câmara nº 94/2002 (PL n. 4.827/1998, na Casa de origem), que “Institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução”. Fonte: <http://www.ajupe.org.br/sites/700/785/00001106.doc>

processo judicial tradicional. O projeto segue para a Câmara dos Deputados e, caso seja aprovado o substitutivo (forma consensuada), irá para sanção do Presidente da República. Caso os deputados não aprovem o substitutivo, será enviado para sanção presidencial o projeto original de autoria da Deputada Zulaiê Cobra Ribeiro. Por enquanto, não há previsão de quando o Projeto de Lei será votado na Comissão de Constituição e Justiça da Câmara dos Deputados.

Diante das dimensões continentais do Brasil, das diferenças regionais e culturais, parece difícil pensar num modelo único de mediação para o país. Talvez por isso o Brasil ainda não possua um modelo de mediação estabelecido, muito menos uma filosofia única que o sustente. Exemplo disso foi a diversidade de entendimentos quanto aos objetivos da mediação presente nas falas dos palestrantes no seminário Justiça e Comunidade, promovido pela Comissão de Direitos Humanos e Minorias, em 10 de agosto de 2006, para discutir novas experiências de aplicação da justiça e de resolução de conflitos<sup>53</sup>:

- Ada Pellegrini Grinover, professora da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP), defendeu a mediação de conflitos como forma de diminuir o acúmulo de processos no Poder Judiciário: "Sem dúvida poderá haver uma grande diminuição dos serviços da Justiça, porque haverá acordo e o processo não prosseguirá". E arrematou: "Quem entra na sessão de conciliação (?) com um inimigo sai com um amigo".
- Gláucia Falsarella Foley, coordenadora do Projeto Justiça Comunitária do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, explicou que a mediação possibilita "a radicalização da democracia, na medida em que restitui ao cidadão a capacidade de autodeterminação, realiza os direitos humanos e transforma as relações de poder". E acrescentou: "[a Justiça Comunitária] cria uma cadeia circular entre o conflito, o diálogo, a solidariedade, a comunidade e o Estado, a partir da qual emergem novas práticas sociais, capazes de criar novos saberes e promover o entendimento".

Apesar das divergências, pode-se afirmar que o Brasil vive um momento especialmente favorável à emergência de iniciativas que podem modificar as relações sociais, promover o diálogo, a paz e a cidadania. No âmbito comunitário, que interessa a essa

---

<sup>53</sup> A íntegra do seminário está no site da Câmara dos Deputados: <http://www.camara.gov.br/internet/agencia/materias.asp?pk=92075>

pesquisa, alguns programas de mediação surgiram nos últimos anos. Os mais conhecidos - com características mais comunitárias - tanto pela sustentabilidade quanto pelo êxito, são:

- **Balcão de Direitos**, no Rio de Janeiro, criado em 1997, promove em favelas e comunidades da periferia, “o estabelecimento de espaços comunitários de mediação e conciliação e a democratização do conhecimento do direito e dos serviços públicos” (Strozenberg, 2006), mesclando conhecimentos acadêmicos com as regras locais dos moradores das favelas <sup>54</sup>.
- **Programa Pólos de Cidadania**, em Belo Horizonte, realizado pela Faculdade de Direito da UFMG, que desde o ano 2000 desenvolve, em parceria com a Coordenadoria Municipal de Direitos Humanos e a Pró-Reitoria de Extensão da UFMG, em convênio com a Secretaria de Defesa Social do Governo de Minas Gerais, o projeto Núcleo de Mediação e Cidadania - (NMC) em algumas vilas e favelas de Belo Horizonte. Por meio da mediação, o NMC “pretende criar mecanismos que favoreçam a participação dos envolvidos no processo de resolução dos seus conflitos, implicando-os em uma co-construção de soluções e estabelecimento de uma situação pautada pela noção de direito de cada um dos participantes” <sup>55</sup>.
- **Casas de Mediação Comunitária**, no Ceará, um programa desenvolvido em parceria com o Governo do Estado do Ceará e com a Secretaria da Ouvidoria Geral do Meio Ambiente – SOMA, no ano de 2000, com o objetivo de promover a paz social entre as pessoas que vivem nas comunidades da periferia de Fortaleza <sup>56</sup>.
- **Programa Justiça Comunitária**, no Distrito Federal, criado em outubro de 2000, é realizado pelo TJDF em parceria com o Ministério Público do Distrito Federal, a Defensoria Pública do Distrito Federal, a Faculdade de Direito da Universidade de Brasília/UNB. Recentemente, o Programa firmou parceria com a Secretaria de Reforma do Judiciário, com a Secretaria Nacional de Segurança Pública e com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). O objetivo do Programa é “democratizar a realização da justiça, restituindo ao cidadão e à comunidade a capacidade de gerir seus próprios conflitos com autonomia e solidariedade” (FOLEY, 2009).

---

<sup>54</sup> Sobre o programa, consultar: <http://www.comunidadessegura.org/pt-br/node/333>.

<sup>55</sup> Anais do 8º Encontro de Extensão da UFMG, Belo Horizonte – 03a 08 de outubro de 2005.

Fonte: [http://www.ufmg.br/proex/arquivos/8Encontro/DirHum\\_4.pdf](http://www.ufmg.br/proex/arquivos/8Encontro/DirHum_4.pdf).

<sup>56</sup> O Programa Casas de Mediação Comunitária está ligado ao Programa de Mediação Comunitária, coordenado pelo Ministério Público Estadual do Ceará. Fonte: <http://www.mp.ce.gov.br>.

Dentre essas iniciativas, o Programa Justiça Comunitária merece destaque por ter impulsionado a criação de uma política pública prevendo a implantação de núcleos de Justiça Comunitária em diversas regiões do país, por meio do Programa Nacional de Segurança com Cidadania – PRONASCI. Como política pública, o Programa Justiça Comunitária apresenta muitas características da política de mediação social existente na França, que fundamenta este trabalho: promove a solução de conflitos, mas privilegia a dinamização das relações sociais - redes sociais, a conscientização sobre os direitos e garantias constitucionais e a emancipação das populações da periferia.

No entanto, o Programa Justiça Comunitária (PJC) não será objeto do estudo de caso, mas sim uma mediação social (comunitária) realizada pelo Programa: o caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás (BRASIL, 2008, p. 122 e 123).

A mediação social ocorrida no caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás foi realizada pelo PJC, um programa criado em outubro de 2000 e idealizado pela Juíza Gláucia Falsarella Foley, que nasceu da experiência do Juizado Especial Cível Itinerante do TJDF.

Desde o início, o Programa realizado pelo TJDF contou com a parceria do Ministério Público do Distrito Federal, da Defensoria Pública do Distrito Federal, da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília/UNB e da Comissão dos Direitos Humanos da OAB/DF, a partir de convênio firmado com a Secretaria de Estado de Direitos Humanos da Presidência da República - SEDH. Mais recentemente, o Programa firmou uma parceria com a Secretaria de Reforma do Judiciário (SRJ – desde 2003), com a Secretaria Nacional de Segurança Pública e com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).

Diante do êxito do Programa, a Secretaria de Reforma do Judiciário - SRJ propôs a transformação do PJC em política pública com investimento permanente. Assim, da experiência exitosa do PJC de Brasília nasceu a ação incluída no Programa Nacional de Segurança com Cidadania – PRONASCI<sup>57</sup>, que promove a implantação de núcleos de Justiça

---

<sup>57</sup> O PRONASCI é um programa desenvolvido pelo Ministério da Justiça, que articula políticas de segurança com ações sociais: “O Pronasci implementará 20 núcleos de Justiça Comunitária. Lideranças das comunidades serão capacitadas em oficinas para mediar conflitos e promover a coesão social. Essas lideranças serão identificadas por meio de parcerias com as justiças e governos estaduais e a Secretaria Especial de Direitos Humanos. A mediação de conflitos pela comunidade apresenta-se como alternativa para promover a celeridade dos processos jurídicos e a integração da população. A intenção é realizar cerca de 375 mil atendimentos, até 2011”.

Fonte: <http://www.mj.gov.br>

Comunitária em diversas regiões do país, com apoio técnico e recursos do Ministério Justiça, já previstos no Plano Plurianual até 2011 (BRASIL, 2008, p. 11).

No DF, o PJC está instalado em três regiões administrativas, Ceilândia, Taguatinga e Samambaia, com 332.455, 223.452 e 147.407 habitantes, respectivamente<sup>58</sup>. Com o objetivo de “democratizar a realização da justiça, restituindo ao cidadão e à comunidade a capacidade de gerir seus próprios conflitos com autonomia e solidariedade”, o Programa seleciona os Agentes Comunitários nas comunidades atendidas, para realizarem diversas atividades que correspondem aos três pilares que sustentam o PJC: 1) educação para os direitos; 2) mediação comunitária e; 3) animação de redes sociais (FOLEY, 2009, p. 150).

Atualmente, o PJC conta com 80 agentes comunitários, que são acompanhados/orientados por uma equipe multidisciplinar composta por uma tríade de profissionais da área do direito, da psicologia e do serviço social, além de receberem apoio administrativo e contarem com o suporte de um artista, tudo sob a coordenação da juíza responsável pelo Programa, Dr<sup>a</sup> Gláucia Falsarella Foley (FOLEY, 2009, p. 148).

## **Linhas gerais do Programa Justiça Comunitária**

### **Objetivo**

O PJC tem como objetivo “democratizar a realização da justiça, restituindo ao cidadão e à comunidade a capacidade de gerir seus próprios conflitos com autonomia e solidariedade” (FOLEY, 2009, p. 150).

### **Abrangência do Programa**

No Distrito Federal, o PJC está instalado em três regiões administrativas, Ceilândia, Taguatinga e Samambaia, com 332.455, 223.452 e 147.907 habitantes, respectivamente (FOLEY, 2009, p. 149).

Desde 2001 até junho de 2009, o Programa atendeu, de forma direta, 14.160 pessoas. Desse total, a mediação foi realizada com 1.138 pessoas:

---

<sup>58</sup> Dados da CODEPLAN/SieDF (2004): <http://www.siedf.codeplan.df.gov.br/gft/gftdefault.asp?publico=sim>

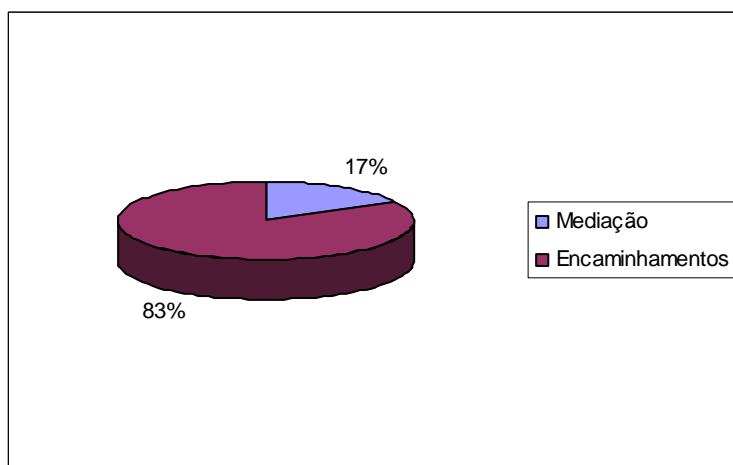
QUADRO 1 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO PJC ATÉ JUNHO DE 2009

ATIVIDADES	ALCANCE FORMA DIRETA	ALCANCE FORMA INDIRETA
Distribuição de cartilhas durante as visitas e apresentações do teatro	1.784	3.568
Número de pessoas mobilizadas durante as reuniões na comunidade e divulgação do Programa.	6.825	13.650
Número de pessoas presentes nas apresentações do teatro	1.630	3.260
<b>Mediação – considerando 02 pessoas envolvidas em cada conflito</b>	<b>1.138</b>	<b>2.276</b>
Encaminhamento Sócio-Jurídico	2.783	5.566
Total em 69 meses de atuação	14.160	28.320

Fonte: dados fornecidos pelo PJC. (grifamos)

GRÁFICO 1 – MEDIAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS (abril 2001-junho 2009).

Proporcionalmente, o número de mediações em relação aos encaminhamentos é bem menor:



Fonte: dados fornecidos pelo PJC.



## **Atividades e serviços oferecidos**

Os agentes comunitários, acompanhados por uma equipe multidisciplinar composta de advogados, psicólogos, assistentes sociais, servidores de apoio administrativo e um artista - sob a coordenação de uma juíza - realizam atividades correspondentes aos pilares do PJC: 1) educação para os direitos; 2) mediação comunitária; 3) animação de redes sociais (BRASIL, 2008, p. 25).

A atividade de **educação para os direitos** tem por objetivo “democratizar o acesso às informações dos direitos dos cidadãos, decodificando a complexa linguagem legal” (BRASIL, 2008, p. 26). Em conjunto com a equipe interdisciplinar, os agentes comunitários produzem diversos materiais para guiar os cidadãos - cartilhas, filmes, peças teatrais, musicais, cordéis, entre outros (BRASIL, 2008, p. 26).

A atividade de **mediação comunitária** tem como objetivo promover o empoderamento e a emancipação social das comunidades, fazendo com que as partes envolvidas no conflito, direta ou indiretamente, tenham a oportunidade de “refletir sobre o contexto de seus problemas, de compreender as diferentes perspectivas e, ainda, de construir em comunhão uma solução que possa garantir, para o futuro, a pacificação social” (BRASIL, 2008, p. 26).

A terceira atividade, de **animação de redes sociais**<sup>59</sup>, destina-se a promover a organização das pessoas em torno de problemas comuns por meio da comunicação e da transformação do conflito em oportunidade de mobilização popular (BRASIL, 2008, p. 26).

O programa também beneficia a comunidade ao promover a emergência de lideranças comunitárias, de talentos e habilidades locais. Os agentes comunitários são selecionados entre a população das localidades atendidas pelo programa por meio de um processo de seleção conduzido pela sua equipe multidisciplinar (BRASIL, 2008, p. 41). Após encerrada essa etapa, os selecionados iniciam um processo de capacitação permanente na Escola de Justiça e Cidadania, onde recebem o seguinte treinamento: 1) cidadania e noções básicas de

---

<sup>59</sup> Para o PJC, as redes sociais caracterizam-se por uma multiplicidade de elementos interligados horizontalmente, onde os elos dessa rede se comunicam de forma voluntária, democrática, cooperativa e autônoma, compartilhando os mesmos valores e objetivos. Assim, as redes maximizam as oportunidades de participação que, por sua vez, promove o exercício dos direitos políticos e das responsabilidades (BRASIL, 2008, p. 33).

direito; 2) treinamentos na técnicas de mediação comunitária e de animação de redes sociais; 3) participação nos debates sobre direitos humanos (BRASIL, 2008, p. 84).

### **Abrangência dos benefícios/serviços oferecidos**

Os benefícios e serviços oferecidos pelo programa são destinados a toda a população, sem quaisquer critérios de elegibilidade, exceto a mediação, que exige capacidade civil para dela participar. No entanto, estão restritos às populações das localidades de Ceilândia, Taguatinga e Samambaia. Isto significa que o programa é localizado, com acesso restrito aos moradores das três regiões administrativas. No caso dos agentes comunitários, existem requisitos para a seleção: idade mínima de 18 anos; saber ler e escrever; ter interesse por trabalhos sociais, capacidade comunicativa, iniciativa e criatividade; residir por, no mínimo, 1 ano na localidade onde atuará e ostentar boas referências judiciais e sociais. O serviço é voluntário, com ressarcimento das despesas previstas na lei do voluntariado.

### **Critérios de acesso e permanência**

No Programa não estão especificados os critérios de acesso aos serviços estipulados. Supõe-se que o serviço de mediação não esteja disponível para menores e incapazes.

### **Formas e mecanismos de articulação com outras políticas sociais.**

Dentre os objetivos do programa está prevista a articulação com a rede de serviços sociais disponível nas localidades. Até o momento, as articulações se deram em torno de políticas que garantem a segurança pública e o acesso à justiça (PRONASCI, TJDFT, SENASP, MPDFT, PNUD, DPDF, SRJ, UnB). No entanto, a efetiva articulação com outras políticas sociais ainda não ocorreu. Não há, segundo relatos do programa (BRASIL, 2008), nenhuma forma de convênio com as administrações municipais, ou com a rede pública de saúde, de educação, com programas de saneamento, nem com as polícias locais. O programa ainda busca costurar uma rede com os serviços locais de proteção social, para que os objetivos de emancipação, desenvolvimento e coesão social sejam efetivamente atingidos.

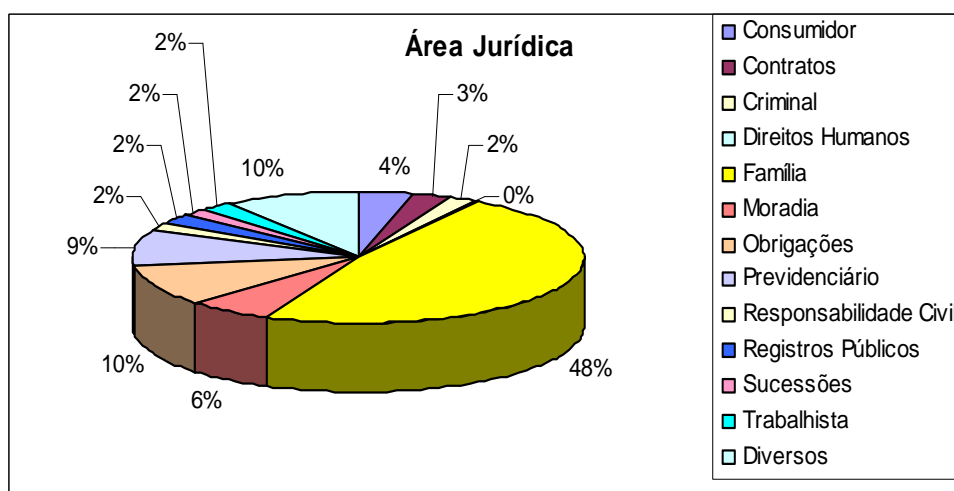
#### 4.1 Estudo de caso: o caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás.

De início, cabe explicar “como” e “por que” foi escolhida a unidade de análise acima especificada. A escolha resultou de um trabalho árduo, diante dos desafios dessa pesquisa: 1) analisar um caso de mediação social quando não há um modelo de mediação social estabelecido no Brasil e; 2) o caso escolhido deveria ter sido realizado no bojo de um programa ou política pública.

O caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás, do Programa Justiça Comunitária (BRASIL, 2008, p. 122 e 123) foi escolhido porque a mediação comunitária realizada possui características básicas de uma mediação social: sustentada por um programa (PJC) com apoio de uma política pública (PRONASCI); envolveu a participação dos membros da comunidade (mediação coletiva) e o objetivo era a realização da cidadania.

A importância do caso das mães de Águas Lindas está, também, no fato de ter sido o primeiro caso de mediação coletiva realizada pelo PJC envolvia a realização da cidadania, sabendo-se que os casos de mediação comunitária coletiva ainda são raros (BRASIL, 2008; FOLEY, 2009). Segundo os dados fornecidos pelo PJC, os conflitos familiares são maioria:

QUADRO 2 – ATENDIMENTOS POR ÁREA JURÍDICA (abril 2001 – junho 2009)



Para relatar o caso das mães de Águas Lindas, é preciso voltar ao ano de 2001. Logo após a formação dos primeiros agentes comunitários do PJC da cidade de Ceilândia<sup>60</sup>, que tinham como uma das atividades promover a divulgação do programa na sua comunidade, por meio de panfletos, reuniões, peças teatrais etc. (BRASIL, 2008, p. 44), um agente comunitário, em especial, foi divulgar o PJC na escola pública próxima ao seu local de moradia, o Centro de Ensino Especial nº 2 de Ceilândia, uma escola para crianças especiais que ainda não apresentam condições para inclusão no ensino regular<sup>61</sup>.

Na reunião de divulgação do PJC, o agente comunitário escutou a queixa de uma mãe, moradora da cidade de Águas Lindas de Goiás, que diariamente enfrentava dificuldades para levar e buscar seu filho para a escola. Ao investigar o caso dessa mãe, ele constatou que o problema afetava aproximadamente outras oitenta mães na mesma escola<sup>62</sup> (BRASIL, 2008, p. 122). O problema era o seguinte: as mães de Águas Lindas/GO não tinham direito à gratuidade do transporte para acompanhantes de pessoas com necessidades especiais, como tinham as mães do Distrito Federal. Como eram obrigadas a utilizar o transporte interestadual diariamente, visto que em Águas Lindas não havia (e ainda não há) escola para crianças especiais, as mães não podiam arcar com os custos das passagens.

Diante da importância do direito ao transporte público, sem dúvida, a mediação realizada com as mães envolvia a questão da cidadania e dos direitos humanos. Nas diversas reuniões com as mães, a equipe do PJC verificou os desdobramentos do problema enfrentado, tais como: impossibilidade de levar os filhos para as diversas terapias de que necessitavam devido ao custo das passagens; a humilhação que sofriam dentro dos ônibus, especialmente quando as condições especiais dos filhos não são aparentes (ex. autismo), que ocasionada um clima de tensão com os motoristas (BRASIL, 2008, p. 123).

Nos primeiros anos do programa, que coincidiu com os primeiros anos do caso das mães, os agentes comunitários, equipe multidisciplinar e a coordenadora do PJC enfrentaram

---

<sup>60</sup> Ceilândia é uma das 28 regiões administrativas do Distrito Federal, localizada a 26 Km de Brasília, com população de 332.455 habitantes, segundo dados estimativos da CODEPLAN, de 2004.

<sup>61</sup> Os atendimentos oferecidos no CEE nº2 são: Educação Precoce para alunos de 0 a 4 anos, os demais alunos acima de 4 anos: EJA ( educação de jovens e adultos ), DMU ( alunos com mais de uma deficiência ), DM ( alunos com deficiência mental ), TGD ( alunos com transtornos no desenvolvimento- autistas ), Oficinas Pedagógicas ( alunos sem evolução acadêmica, para trabalhos manuais ), Educação Física, sala de leitura e sala de artes. Segundo as informações da coordenadora da escola, o Centro de Ensino Especial 02 de Ceilândia tem hoje 433 alunos matriculados.

<sup>62</sup> Na comunidade, por detrás de um conflito individual, muitas vezes há um conflito coletivo e cabe ao mediador diagnosticar a abrangência do conflito.

diversas dificuldades. Primeiro, porque o caso era de mães que residiam fora do âmbito do programa (DF), segundo porque o este último ainda estava se estruturando e aprendendo a lidar com conflitos sociais tão profundos. Foi necessário trabalhar o protagonismo do agente comunitário e das mães:

O mais difícil talvez tenha sido a luta quando a gente ficou querendo estimular o protagonismo do agente e ao mesmo tempo percebendo que era um caso complexo demais pra já botar o agente na fogueira, entendeu? Eu acho que esse debate interno, que a gente ficou: “faz não faz”, “vou não vou”, “será que a empresa atendeu a gente porque foi juíza que ligou?”, “será que se fosse o [agente comunitário] o gerente atenderia? Provavelmente não. Então, foi muito doloroso isso pra gente, porque a gente pensou assim: “como é que a gente esta querendo trabalhar a autonomia da comunidade e a gente pega um caso tão bacana desse e a gente tem que tomar a frente em alguns momentos?”. Está ficando chapa branca o nosso programa e a gente não quer. Depois que a gente parou de se debater com isso e que o interesse das mães foi aumentando, a gente percebeu esperança mesmo, sabe? Delas conversando com a gente, que legal, que bom vocês estarem aqui, nunca aconteceu isso. E começou com coisas simples assim, que te pegam: “vamos embora fazer isso aqui”. Eu acho que essa foi a maior dificuldade. Depois que a gente relaxou as coisas começaram a fluir de um jeito impressionante (Coordenadora do PJC)

Assim, mesmo o caso sendo fora do DF, os agentes comunitários e a equipe profissional do PJC decidiram assumir a co-responsabilização no enfrentamento do conflito. Os agentes comunitários e as mães foram fortalecidos (*empowerment*) com a realização de atividades de educação para os direitos, em reuniões onde discutiam sobre cidadania e, especialmente, sobre os direitos dos portadores de necessidades especiais (BRASIL, 2008, p. 123).

Nos anos de 2006 e 2007, quando o movimento das mães intensificou-se, os relatórios<sup>63</sup> das reuniões realizados pelos profissionais do PJC mostram a evolução das mães em termos de mobilização, conscientização e participação, além de trazer as pré-mediações e mediações realizadas, conforme se pode observar no relato de algumas dessas reuniões.

1) Data: 19/09/06

Local: Reunião no Centro de Ensino Especial 02 (Ceilândia)

Número de participantes: 23 pais (aproximadamente)

---

<sup>63</sup> Os relatórios foram gentilmente cedidos por Vânia Sibylla Pires, assistente social, ex-integrante da equipe multidisciplinar do PJC/Ceilândia, que acompanhou as mães de 2001 até 2007 (APÊNDICE . Algumas informações importantes também foram cedidas pela Vera Lucia Soares, da Coordenação do PJC no TJDF).

Equipe do PJC presente: 2 profissionais

Agentes presentes: 3

Nessa reunião, foi oferecido um café da manhã coletivo na escola para os pais moradores de Águas Lindas, com o objetivo de apresentar o PJC, os agentes comunitários e a equipe técnica. Após as apresentações de praxe, que a equipe renova a cada reunião, foi aberto um espaço para a fala dos pais. O momento da escuta que abre espaço para a fala do outro, é fundamental em toda mediação. As mães, que representavam a grande maioria dos presentes, falaram sobre a necessidade do passe livre para os acompanhantes nos ônibus interestaduais, não só para a ida à escola nos dois turnos – manhã e tarde, mas também para as terapias e demais consultas médicas a que os filhos têm direito. Além disso, as mães levam os filhos à escola e, pela dificuldade de mobilidade (distância e custos da passagem), ficam esperando os filhos na própria escola, sem ter o que fazer. Por isso, finalizaram as mães, o ideal é que houvesse uma Escola Especial para seus filhos em Águas Lindas, o que facilitaria a vida de todos.

Na fala das mães fica evidenciado outro agravante: além da dificuldade de mobilidade, a grande maioria das mães não trabalha por não ter com quem deixar os filhos. Este dado concreto vem corroborar com a tese de Diniz e Medeiros (2004), de que a experiência da deficiência é uma experiência familiar com recorte de gênero (p. 10), visto que os cuidadores são predominantemente mulheres e são elas que se afastam do mercado de trabalho para cuidar das pessoas com deficiência, crianças ou idosos (DINIZ e MEDEIROS, 2004, p. 10).

A reunião resultou nas seguintes possibilidades de encaminhamento: procurar e conversar com os representantes das empresas de ônibus de Águas Lindas; eleger um grupo de mães para acompanhar esse diálogo; marcar reunião com as mães para listarem as suas reivindicações; sensibilizar os órgãos públicos (MP e Câmara Federal) para alteração da lei federal do passe livre. Outro encontro foi marcado para 25/09/2006.

2) Data: 25/09/06

Local: Casa dos pais de um aluno da escola, em Águas Lindas/GO.

Contato: solicitação dos próprios pais

Número de Participantes: 10 responsáveis

Equipe do PJC presente: 2 profissionais

Agentes presentes: 1

Nessa reunião, ocorrida em Águas Lindas, as mães debateram e organizaram a pauta da reunião a ser realizada com os representantes das empresas de ônibus. Ficou estabelecido que um grupo de mães iria entrar em contato com as outras mães da região e que a equipe do PJC iria marcar a reunião com os empresários.

Apesar das outras duas empresas não terem respondido às solicitações da equipe, conseguiu-se marcar uma reunião com a empresa Taguatur, que foi realizada em 17/10/06. Estiveram presentes quatro agentes comunitários de Ceilândia, a assistente social da equipe multidisciplinar e dois representantes da Taguatur, a coordenadora de recursos humanos e o gerente administrativo. Da parte dos pais das crianças especiais, somente uma mãe e um pai compareceram, fato que a equipe do PJC atribuiu à forte chuva que caiu naquele dia, o que dificultou ainda mais a mobilidade das mães.

Os representantes declararam que a empresa era sensível aos problemas sociais, mas não prometeram nada que efetivamente pudesse resolver o problema enfrentado pelas mães.

3) Data: 05/10/07

Local: Centro de Ensino Especial 02/ Ceilândia

Número de Participantes: 06 mães

Equipe presente: 01 profissional do PJC e uma mediadora de São Paulo

Agentes presentes: 3

A reunião contou com a presença de uma especialista em mediação de São Paulo, que o PJC convidou para contribuir com o caso das mães. Mais uma vez, as mães falaram da dificuldade que ainda enfrentavam nos ônibus, mas o discurso delas já se mostrava mais consciente: disseram que é obrigação da prefeitura humanizar mais os motoristas, que agiam com desrespeito; que a empresa ou o Governo Federal teriam que dar carteirinhas para os acompanhantes, pois as crianças não poderiam viajar sozinhas; que iriam lutar, junto ao Departamento Nacional de Infra-Estrutura e Transportes – DNIT, pela carteirinha

interestadual com passe livre para os acompanhantes. Diante do baixo número de mães presentes, os agentes comunitários ficaram de organizar um encontro com as demais mães (60 mães) que não compareceram (animação).

A equipe do PJC conseguiu marcar uma reunião com os representantes de duas empresas para o dia seguinte.

4) Data: 06/10/07

Local: sede do PJC, no Centro Comunitário de Taguatinga

Número de Participantes: 10 pais e responsáveis

Equipe do PJC presente: coordenadora do PJC., 01 profissional do PJC, e 2 mediadores de SP.

Agentes presentes: 4

Pela primeira vez, a reunião contou com a presença de todas as partes envolvidas no conflito<sup>64</sup>: pais e mães, equipe multidisciplinar do PJC, coordenadora do PJC, parceiros do PJC (especialistas em mediação de SP) e representantes das empresas. Para todos os presentes, foi colocada a queixa das mães, cujos filhos estudam no Centro de Educação Especial nº 2 de Ceilândia.

Os representantes das empresas reconheceram como positivo a iniciativa do encontro (mediação), disseram que era preciso unir forças para melhorar a prestação do serviço e se colocaram à disposição para a discussão de novas idéias e para pensarem juntos uma solução para o problema enfrentado pelas mães.

Após essa reunião de reconhecimento, a coordenadora do PJC, a equipe multidisciplinar e os agentes comunitários visitaram as duas empresas de ônibus, Taguatur e Santo Antônio, para conhecer as empresas, sensibilizar os empresários e funcionários e preparar a mediação com as mães. Numa dessas visitas, em 06/11/2007, vinte e três motoristas e trocadores estiveram presentes. Na ocasião, a coordenadora falou das dificuldades enfrentadas pelas mães, explicou o que é a mediação e quais os seus benefícios. Os motoristas e cobradores também falaram das suas dificuldades, pois lidavam com falta de

---

<sup>64</sup> Na opinião desta pesquisadora, ficou faltando um representante do Estado, pois que se trata de um direito garantido constitucionalmente, e as empresas de ônibus recebem uma concessão para explorar um serviço público.



assentos especiais (ocupação indevida por outros usuários) e com carteirinhas falsas. Representantes e funcionários concordaram em participar da mediação.

Da mesma forma, reuniões foram realizadas com as mães contando com a presença da coordenadora do PJC, da equipe multidisciplinar, dos agentes comunitários e da Defensoria Pública do DF. Numa dessas reuniões, foram **escolhidas as representantes das mães** que participariam da mediação.

5) Data: 06/03/2008

Local: Mediação na sede da Taguatur.

Número de Participantes: 24 (mães, coordenadora e equipe multidisciplinar do PJC, agente comunitário, empresários e trabalhadores das empresas de ônibus).

Em 06 de março de 2008, houve a mediação com todas as partes presentes, conduzida por uma mediadora de São Paulo. O resultado da mediação trouxe um consenso relacional e econômico: as empresas passariam a aceitar a carteira emitida pelo Governo do Distrito Federal, que garante a gratuidade aos acompanhantes das pessoas com necessidades especiais, as mães se comprometeram a apresentar a carteira acompanhada do documento de identificação das crianças (a carteira não possui foto) e os trabalhadores comprometeram-se a ser mais cuidadosos e respeitosos, colaborando com a criação de um ambiente mais pacífico (BRASIL, 2008, p. 125). Ao final da mediação, uma comissão foi criada para levar a demanda das mães ao Ministério dos Transportes, para que a situação fosse efetivamente regulamentada.

Além do direito ao passe livre conseguido por meio da mediação (BRASIL, 2008, p. 122 e 123), as mães foram beneficiadas com a Terapia Comunitária e o Projeto “Bordando a Cidadania”, realizado em parceria com o IESI – Instituto de Economia Solidária Inclusiva e patrocínio do Banco do Brasil. O projeto é direcionado às mulheres desempregadas, que podem utilizar o tempo ocioso para a qualificação profissional e a geração de renda. Dessa forma, as mães de Águas Lindas aprenderam algumas técnicas de artesanato e aproveitam o

tempo, antes ocioso, em que esperam por seus filhos na entrada da escola, para produzir artesanatos e comercializá-los<sup>65</sup>.

Feito o relato do caso, vale relembrar que o objetivo deste trabalho é analisar a mediação social como instrumento de participação para a realização da cidadania, no que diz respeito a sua capacidade de tornar os sujeitos mais conscientes, solidários e co-responsáveis pela vida em comunidade. Para tanto, serão investigadas as faces política e pedagógica da mediação social por meio do estudo do caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas.

Para chegar ao objetivo traçado, o **estudo de caso** mostrou-se como o mais adequado, tendo em vista a possibilidade de realizar a análise do processo de mediação social ocorrido no caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás. Para Triviños (2008), esta configuração define o estudo de caso: “uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma *unidade* que se analisa aprofundadamente” (2008, p. 133).

A escolha do estudo de caso como estratégia também se justifica pelas questões que impulsionaram este trabalho, ainda mais quando se pretende realizar uma pesquisa exploratória: **como** se deu e **por que** se deu o processo de mediação social envolvendo as mães de Águas Lindas. Segundo Yin (2005), são perguntas típicas do pesquisador que tem pouco controle sobre os acontecimentos e quando se pesquisa um fenômeno contemporâneo inserido no contexto da vida real (p. 19), como é o caso. Aqui, o que se pretende é estudar um caso envolvendo um grupo de mães, mas que se relaciona com outros fenômenos políticos e sociais mais amplos.

O estudo aprofundado do caso deverá responder as seguintes questões: 1) como foi a participação dos diversos atores envolvidos no processo de mediação; 2) qual o resultado dessa participação, ou seja, se os participantes tornaram-se mais conscientes, solidários e co-responsáveis pelo bem-comum e; 3) se houve a efetiva realização da cidadania.

Além da pesquisa bibliográfica que sustenta o trabalho como um todo, a realização do estudo de caso aqui proposto utilizará as seguintes **técnicas de coleta de dados**: a entrevista semi-estruturada e a análise documental. A **entrevista semi-estruturada**, segundo Triviños (2008), permite que o informante siga espontaneamente a sua linha de pensamento, permanecendo, no entanto, dentro do foco principal definido pelo investigador:

---

<sup>65</sup> Informações colhidas nos relatórios do PJC, cedidos por ex-integrante da equipe multidisciplinar do PJC de Ceilândia.

Podemos entender por entrevista semi-estruturada, em geral, aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as informações do informante (TRIVIÑOS, 2008, p. 146).

Na **análise documental**, serão privilegiados os relatórios do caso e outros documentos fornecidos pela coordenação do PJC. Como **fonte secundária**, serão consultados jornais, revistas, teses, dissertações, relatórios de investigação de terceiros e pesquisas estatísticas baseadas em dados de recenseamento.

Todos os dados colhidos levarão à confirmação ou à refutação da hipótese desse trabalho: a mediação social como um instrumento de participação capaz de fortalecer a cidadania, ao tecer e/ou restabelecer laços sociais, tornar os sujeitos mais conscientes, solidários e autônomos, diante dos conflitos sociais vivenciados pelos diferentes atores.

#### **4.2 Análise dos dados da pesquisa de campo**

De forma abrangente, o objetivo das entrevistas foi conhecer a experiência da mediação social ocorrida no Caso das Mães de Crianças Especiais de Águas Lindas/GO, a partir do relato das mães das crianças, dos agentes comunitários e dos profissionais ligados ao PJC. No processo de construção dos roteiros de entrevistas e da escolha dos entrevistados, houve uma primeira aproximação - *rapport* - com a equipe profissional do PJC em Brasília e Ceilândia, depois com o agente comunitário de Ceilândia, em seguida com a coordenação da escola e, finalmente, com as mães do Centro de Ensino Especial nº 2 de Ceilândia. Neste processo, ficou clara a importância do *rapport* (TRIVIÑOS, 2008, p. 149), também uma prática da mediação, que permitiu uma aproximação cuidadosa, harmoniosa e horizontal com os futuros entrevistados e o estabelecimento de uma relação de confiança. Partiu-se do princípio que todo trabalho de pesquisa é uma co-construção.

No primeiro encontro com as mães, em 6 de maio de 2009, durante a comemoração do dia das mães, mais de cem mães se reuniram com seus filhos no auditório da escola. Nessa oportunidade, vinte mães foram ouvidas em conversas informais (entrevista livre), onde foi possível coletar informações valiosas sobre o caso em questão, inclusive sobre quem seriam as líderes do movimento das mães. Assim, de acordo com as informações das mães, do agente comunitário e da assistente social do PJC que cuidou do caso, fomos em busca das

quatro (4) mães que acompanharam de perto o processo de mediação: três delas foram entrevistadas em Águas Lindas/GO e uma em Brasília/DF, no momento em que levava seu filho ao médico.

A partir das primeiras aproximações, foi possível estabelecer os tipos de perguntas e selecionar os entrevistados. O roteiro de entrevista proposto, composto de vinte e nove questões, foi dividida em três partes: 1) perfil socioeconômico dos entrevistados; 2) mediação como instrumento participação para a cidadania e; 3) o processo de mediação com as mães de crianças especiais de Águas Lindas.

### **Parte I – Perfil socioeconômico dos entrevistados**

Para compreender o processo de mediação das mães e o funcionamento do PJC, foi imprescindível entrevistar o grupo que representou as mães no processo de mediação (4), a idealizadora e coordenadora do PJC (1), a diretora do centro de formação e pesquisa do PJC (1), a assessora jurídica do PJC de Ceilândia (1) e a assistente social, ex-integrante do PJC/Ceilândia (1) que acompanhou o caso das mães desde o começo até o ano de 2001, e o agente comunitário da Ceilândia (1), que tomou para si o conflito das mães e luta com elas há oito anos, além da coordenadora do Centro de Ensino Especial nº 2/Ceilândia (1) que abriu as portas para o trabalho do PJC na escola. No total, dez pessoas foram entrevistadas.

Do total de entrevistados, a maioria absoluta (9) é composta pelo **sexo feminino**. Isto evidencia que a responsabilidade pelo cuidado das crianças especiais fica a cargo das mães e de mulheres profissionais vinculadas ao Centro de Ensino Especial nº 2 de Ceilândia e ao PJC (indiretamente). No Centro de Ensino, conforme se pode observar empiricamente, a grande maioria dos cuidadores são as mães das crianças, fato que vem corroborar a tese de Diniz e Medeiros (2004), segundo a qual a “experiência da deficiência é uma experiência familiar”, mas com recorte de gênero, visto que os cuidadores são predominantemente mulheres que se afastam do mercado de trabalho para cuidar das pessoas com deficiência (p. 10).

A maioria dos entrevistados é formada por pessoas casadas e pertencem à **faixa etária** de 31 a 48 anos, ou seja, são pessoas em idade adulta que assumem a responsabilidade profissional e o cuidado doméstico. No caso das mães, particularmente, observa-se que todas

são mulheres em idade adulta, isto é, em idade produtiva, afastadas do mercado de trabalho para cuidar dos filhos.

Quanto ao quesito **cor/raça**, a maioria (7) declarou-se da cor/raça mestiça/morena, onde se enquadra o grupo das mães. Esses dados estão em simetria com o perfil de raça/cor da população brasileira<sup>66</sup>.

Metade dos informantes (5) é composta por pessoas da religião católica, dois (2) entrevistados são protestantes ou evangélicos, um (1) é da religião espírita e um (1) se posicionou sem religião. As respostas representam uma pequena radiografia da distribuição das religiões no Brasil, conforme se pode verificar nos dados do Censo Demográfico de 2000<sup>67</sup>, devendo ser observada a diminuição do número de católicos e o crescimento do número de evangélicos, espíritas e de pessoas sem religião.

Do total de informantes, metade (5) tem nível superior, o que destaca a alta qualificação deste grupo. Da outra metade (mães e agente comunitário), três informantes (3) têm segundo grau e dois (2) têm primeiro grau. Quanto às profissionais, elas são mulheres residentes no Distrito Federal. As mães ficaram divididas na faixa etária de escolaridade: duas completaram o primeiro grau e duas o segundo. Neste caso, chama a atenção o fato de não haver mães analfabetas, apesar de pobres.

Quanto à **renda**, observa-se uma certa heterogeneidade entre os entrevistados. No entanto, verifica-se que os profissionais do PJC estão nas classes mais altas (A1, A2, B1 e B2) e que o grupo das mães está localizado entre as classes mais baixas (C2 e D)<sup>68</sup>. Como as mães residem em Águas Lindas de Goiás, verifica-se que o local de moradia reflete o padrão de vida delas, sendo este o grupo mais vulnerável e com pior qualidade de vida.

Para compreender o perfil socioeconômico dessas mães, é necessário contextualizar seu local de moradia - Águas Lindas/GO - a Região do Entorno do Distrito Federal, que conta com 22 municípios, sendo 19 deles do Estado de Goiás e 03 do Estado de Minas Gerais, conforme o quadro abaixo:

---

<sup>66</sup> Ver a este respeito a PNAD 2007 do IBGE.

<sup>67</sup> Em 2000, 73,6% declararam-se católicos, 15,4% evangélicos, 1,3% espíritas, 0,3% umbanda e candomblé, 1,8% outras religiosidades e 7,4% sem religião (IBGE, Censo Demográfico 2000)

<sup>68</sup> Ver tabela de classes no anexo 1.

### QUADRO 3 – COMPOSIÇÃO DO ENTORNO DO DF

Composição do Entorno do DF	
1	AGUAS LINDAS-GO
2	ABADIANIA-GO
3	ALEXANIA-GO
4	AGUA FRIA DE GOIAS-GO
5	BURITIS-MG
6	CABECEIRA GRANDE-MG
7	CABECEIRA DE GOIAS-GO
8	CIDADE OCIDENTAL-GO
9	COCALZINHO DE GOIAS-GO
10	CORUMBA DE GOIAS-GO
11	CRISTALINA-GO
12	FORMOSA-GO
13	LUZIANIA-GO
14	MIMOSO DE GOIAS-GO
15	NOVO GAMA-GO
16	PADRE BERNARDO-GO
17	PLANALTINA-GO
18	PIRENOPOLIS-GO
19	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO-GO
20	UNAI-MG
21	VALPARAIZO DE GOIAS-GO
22	VILA BOA-GO

Fonte: <http://www.pnud.org.br/atlas/ranking/Entorno%20do%20DF.htm>

De acordo com os dados do GDF, as 22 cidades do Entorno possuem cerca de 1.215.745 habitantes, mas os prefeitos locais calculam em torno de dois milhões de pessoas (CODEPLAN, 2009). Na região predomina uma população de baixa renda, com pouca escolaridade e mínimo de acesso aos serviços públicos essenciais, o que caracteriza uma situação de pobreza e violência <sup>69</sup>.

<sup>69</sup> Em 2005, a polícia registrou 342 mortes violentas no Entorno e 5.750 ocorrências de roubo, média de 16 por dia. O Entorno tem sido considerada uma das regiões mais violentas do país: “Com a média anual de 66 homicídios dolosos por 100 mil habitantes, Luziânia aparece em 10º lugar no ranking da criminalidade. Está à frente de Duque de Caxias (12ª posição, com 64 casos por 100 mil habitantes), Belfort Roxo (23º lugar, com 53 casos por 100 mil) e Nova Iguaçu (35º lugar, com taxa de 46,1 homicídios por 100 mil). O Entorno precisaria de pelo menos duas vezes mais policiais”. Fonte: <http://www.integracao.gov.br/comunicacao/clipping/corpo.asp?id=35457>.

De acordo com o GDF<sup>70</sup>, mais de 43% dos chefes de família não completaram o primeiro grau, só 2,5% têm curso superior e apenas 34,4% dos trabalhadores possuem carteira assinada. Na região do Entorno, o índice de desemprego é três vezes maior do que a média nacional <sup>71</sup>.

A região sofre com problemas de saúde, educação, emprego, transporte, água, esgoto, moradia e segurança pública, motivo pelo qual a população não possui as condições básicas para o exercício da cidadania. A exclusão social é considerada, tanto pelos moradores quanto pelas autoridades locais, como um fator preponderante no aumento da violência <sup>72</sup>. Seguem abaixo alguns dos principais problemas enfrentados pela população<sup>73</sup>:

- **Migração exagerada** – Nos últimos quatro anos, a população do Entorno cresceu 29,7% enquanto no mesmo período, o crescimento demográfico no país foi de 7,9%. Uma das causas do rápido crescimento na região é a migração — maioria de nordestinos, 41% — incentivada pelas ocupações irregulares (grilagem de terras). Os municípios goianos de Águas Lindas e Santo Antônio do Descoberto tiveram as maiores taxas de crescimento populacional no Brasil, na década de 1990 <sup>74</sup>. As conseqüências são os bolsões de pobreza, que deixam as comunidades à margem dos serviços públicos essenciais, além dos danos ao meio ambiente e deterioração da qualidade de vida das pessoas.

- **Falta de água** - O crescimento desordenado provocou uma escassez de água na região, principalmente em Luziânia, Novo Gama, Valparaíso e Águas Lindas. O alto índice de crescimento populacional, a falta de planejamento urbano e de fiscalização dos órgãos ambientais são fatores que levarão ao rápido esgotamento dos mananciais e à falta de água no Entorno e no DF<sup>75</sup>. São muito graves as questões de saneamento básico na região do Entorno.

- **Saúde** - Há grande carência de investimentos na área de saúde no Entorno, que sofre com a falta de hospitais, equipamentos, remédios e profissionais. Por isso os moradores da região procuram os hospitais do Distrito Federal, causando um colapso no atendimento hospitalar, conforme salientam as autoridades. O governo estima que metade do orçamento da

---

<sup>70</sup>Esses dados são do GDF e estão disponíveis no seguinte endereço: <http://www.integracao.gov.br/comunicacao/clipping/corpo.asp?id=35457>.

<sup>71</sup> Idem.

<sup>72</sup> Dados da Polícia Militar do Estado de Goiás. Fonte: <http://www.pm.go.gov.br/2008/libs/print.php?id=12714>

<sup>73</sup> Todos os dados foram colhidos nos seguintes endereços: <http://goiasnet.globo.com/agendagoias/noticia1.phtm?cod=213781>

<http://www.pmdf.df.gov.br/assessoria/lerNoticia.asp?txtCodigo=2030>

<sup>74</sup> Fonte: [http://www.mp.sc.gov.br/portal/site/conteudo/dd\\_IDH-M\\_Regioes\\_Metropolitanas.doc](http://www.mp.sc.gov.br/portal/site/conteudo/dd_IDH-M_Regioes_Metropolitanas.doc)

<sup>75</sup> Palavras de Maurício Nardini, da Promotoria de Defesa do Meio Ambiente do Ministério Público de Goiás.

Secretaria de Saúde do Distrito Federal é gasto com pacientes de fora, sendo 90% deles moradores dos municípios do Entorno.

- **Educação** - A taxa de analfabetismo no Entorno é de 11,92%, acima da média do Estado de Goiás, que é de 10,8%. Em alguns municípios, o porcentual supera a casa dos 20%, como em Mimoso de Goiás (24,65%) e Vila Boa (22,77%). Segundo dados do Censo Escolar de 2004, menos de 50% dos professores da região (juntando as redes estadual, municipal e privada) possuem formação superior. Diante da carência de escolas na região, cerca de 8 mil crianças e adolescentes se matricularam nas escolas do DF no ano de 2006.

- **Transporte** - Os municípios da região do Entorno são consideradas cidades-dormitório. Dos quase 800 mil habitantes das cidades de Luziânia, Valparaíso, Cidade Ocidental e Novo Gama, cerca de 500 mil trabalham em Brasília e usam o transporte coletivo interestadual, cuja fiscalização é feita pelo governo federal, ou seja, fora da alçada da Agência Goiana de Regulação (AGR), que é o órgão goiano estadual responsável. Além do problema de fiscalização, o transporte dentro da região e também o interestadual são bastante precários.

Segundo dados da CODEPLAN (2009), Águas Lindas foi a cidade que mais cresceu na região Entorno entre 2000 e 2007, é a segunda cidade mais populosa e a que tem o PIB *per capita* mais baixo da região (R\$ 2.327,00). Diariamente, cerca de 160.000 pessoas do Entorno entram no DF para trabalhar (cerca de 110.000), usar o sistema educacional (5.000) e o de saúde (6.000), além de outros serviços. A maioria das pessoas vem de Águas Lindas (30.172).

## **Parte II – Mediação como instrumento de participação para a realização da cidadania.**

Nesta parte, o objetivo é analisar a mediação social ou comunitária como instrumento de participação e a sua capacidade de realização da cidadania. Neste sentido, os quadros a seguir apresentarão os resultados obtidos na pesquisa de campo referentes à concepção de mediação, conhecimento e avaliação do trabalho do PJC, motivos de sucesso das mediações realizadas pelo PJC, participação dos informantes no processo de mediação, papel da mediação na garantia de direitos, aprendizado da comunidade no processo de mediação, resultados obtidos neste processo e sua contribuição para as mães terem acesso a direitos.



**Tabela 1. Concepção de mediação social ou comunitária**

CATEGORIAS	NÚMERO
Forma de resolver conflitos	7
Forma de resolver conflitos e de criar laços sociais	2
Não sabe	1
TOTAL	10

O quadro mostra que a grande maioria (7) considera que a mediação comunitária é uma forma de resolver conflitos, conforme a orientação para a resolução de problemas e que representa o que Bush e Folger chamam de *história da satisfação* (2006, p. 40), concepção predominante no movimento da mediação no mundo e no Brasil (Lei), conforme se pode perceber nos depoimentos:

[...] e é isso mesmo, uma pessoa da comunidade, que tem uma formação de mediação, ajudando a própria comunidade a resolver os seus conflitos (Entrevistado 3).

Eu acho que é o meio mais humano possível de se resolver conflitos, seja ele coletivo ou individual. (Entrevistado 4).

Entendo que seja a interferência ou a mediação de uma pessoa na resolução de problemas na comunidade, seja ela escolar ou civil (Entrevistado 6).

Depois que houve a mediação entre o pessoal do PJC, entre nós as mães, os motoristas e os empresários, deu pra entender que é um acordo né, uma conversa pra um acordo que as coisas caminhem melhor, sem precisar partir diretamente pra justiça (Entrevistado 7).

Forma de conversa entre as partes para resolver problema, coloca as duas partes para conversar e tentar chegar ao acordo por meio de conversa (Entrevistado 8).

Acho que mediação social são pessoas que de alguma forma entram em alguma causa pra nos ajudar, pra resolver algum problema. (Entrevistado 9).

Observa-se que apenas 2 informantes consideraram a mediação como uma forma de resolver conflitos, mas também como meio de reforçar os laços sociais, conforme o conceito de mediação social <sup>76</sup>:

Então, pra mim a mediação social como você trás, por eu ser assistente social e eu ter essa visão ampliada, consigo entender a mediação comunitária como uma pratica concreta de resolução de conflitos, de aproximação das pessoas na comunidade, sendo realizada ali na esquina, na escola do bairro, numa delegacia, porque não, numa ONG, porque não, na rua, porque não, na escola, né? Patrocinado por pessoas da comunidade, no caso os agentes comunitários, nesse exemplo, e pela comunidade, em prol da bem estar cidadão, né? No que a gente entende como comunidade (Entrevistado 1).

**Tabela 2. Concepção de mediação social pelos profissionais do PJC e agente comunitário.**

CATEGORIAS	NÚMERO
Forma de resolver conflitos, de coesão social e de empoderamento da comunidade.	4
Forma de resolver conflitos da comunidade	1
TOTAL	5

Essa questão foi formulada somente para os profissionais do PJC e o agente comunitário. A grande maioria dos entrevistados (4), considerou a mediação social (comunitária) como uma forma de resolver conflitos, mas também de fortalecer a comunidade e de promover a coesão social. Diferentemente das respostas do quadro anterior, os profissionais consideraram as atividades do PJC como um todo, como se pode verificar na fala de um dos entrevistados:

O objetivo tanto da mediação quanto das outras atividades que esses agentes comunitários desempenham na comunidade, que são a educação para os direitos e animação de redes sociais, todas essas três atividades têm por

---

<sup>76</sup> É um processo de criação e reparação do laço social e de regramento de conflitos da vida cotidiana na qual um terceiro imparcial e independente tenta, através da organização de trocas entre pessoas ou instituições, ajudá-los a melhorar uma relação ou de regrar um conflito que as opõe (FRANÇA, 2000, p. 74).

objetivo único, vamos dizer assim, a emancipação social, o empoderamento da comunidade, a coesão social, a realização da justiça. (Entrevistado 3).

**Tabela 3. Conhecimento do PJC de Ceilândia**

CATEGORIAS	NÚMERO
SIM	10
NÃO	-
TOTAL	10

A resposta a essa questão foi unânime: todos os entrevistados conhecem o PJC, que evidencia que a equipe do programa e os agentes comunitários estão conseguindo levar as informações pertinentes ao programa para os membros da comunidade.

**Tabela 4. Avaliação do PJC pelas mães**

CATEGORIAS	NÚMERO
Muito bom ter a quem recorrer; pessoas dispostas a ajudar; abre caminho para os direitos; fortalece as pessoas	4
TOTAL	4

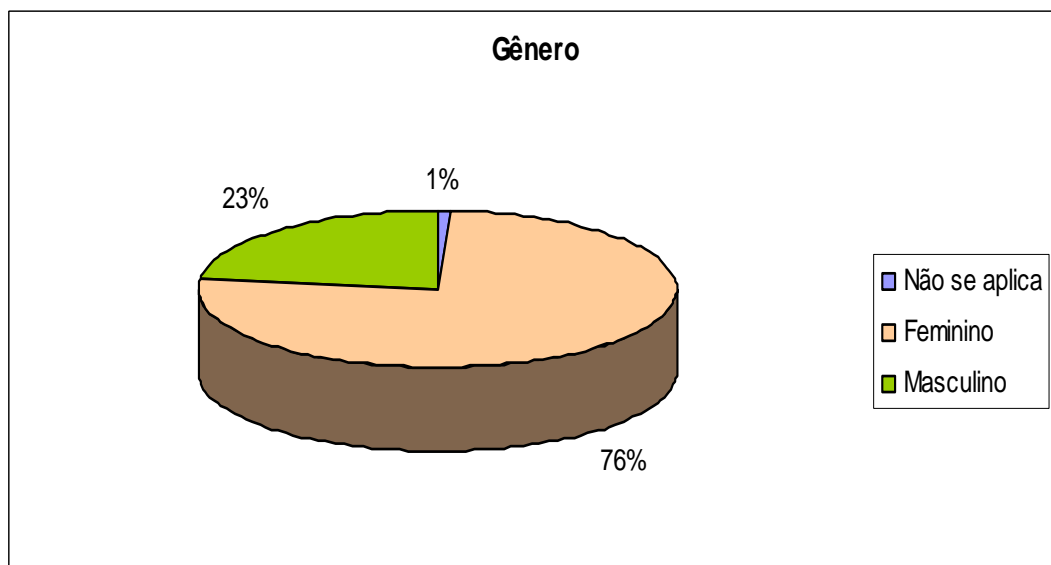
Essa questão foi direcionada especialmente às mães, para saber como elas avaliam o PJC. Todos os depoimentos foram coincidentes, no sentido de considerar o PJC um programa muito bom, um espaço de acolhida, de ajuda, que ensina sobre os direitos e fortalece (*empowerment*) as mães para que lutem por eles:

Através da Justiça Comunitária a gente aprende a lutar por nossos direitos, porque muitas vezes a comunidade tem um problema e não sabe por onde começar e nem como agir. Às vezes fica com medo, não conhece direito. Então é muito importante, dizem: 'é por aqui'. Ensinam o melhor caminho a percorrer para a gente chegar num objetivo. Então você aprende a conhecer seus direitos, a não ter medo, né? Nem da justiça, porque justiça não é nem um bicho de sete cabeças. E [a gente aprende a] ser mais forte, assim, pra lutar e ter mais firmeza e pra gente correr atrás dos nossos direitos. (Entrevistado 7).

Na fala das mães, fica bastante evidenciado o valor que elas dão ao conhecimento dos direitos promovido pelo PJC, o que as torna mais fortes e conscientes dos seus direitos e dos filhos. Além disso, o PJC consegue melhorar o acesso à justiça, aproximando-a do cidadão, pois, como diz Sousa Santos (2005, p. 170), a distância entre os cidadãos e a administração da justiça é maior nos estratos sociais mais baixos. Ainda, segundo este autor (2005), os cidadãos com menos recursos são os que mais desconhecem seus direitos. Daí a importância da atividade de educação para os direitos desenvolvida pelo PJC.

Outro dado a ser destacado é o fato das mulheres serem as principais beneficiadas pela informação sobre seus direitos, visto que público que procura o PJC é predominantemente do gênero feminino, conforme mostra o gráfico abaixo:

GRÁFICO 2 – PESSOAS ATENDIDAS NO PJC CONFORME O GÊNERO



Dados sócio-econômicos dos solicitantes (PJC, junho/2009) <sup>77</sup>.

<sup>77</sup> Dados gentilmente cedidos pela Coordenação do PJC no TJDF.

**Tabela 5. Principais casos de êxito das mediações realizadas pelo PJC de Ceilândia.**

CATEGORIAS	NÚMERO
O Caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás	4
O caso da vaca	1
Sem resposta	-
TOTAL	5

Nesse quadro, com questão específica para os profissionais do PJC, o caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas/GO é citado como o principal caso de êxito do PJC por quatro (4) entrevistados, conforme se pode conferir no exemplo abaixo:

Bem, tem os das mães de Águas Lindas que é um caso que a gente divulgou bastante. Pra mim é o caso, por excelência, ele ilustra a nossa atividade porque ele integra no mesmo caso os três pilares do programa: educação para os direitos, mediação de conflitos e a animação de redes sociais. (Entrevistado 2).

**Tabela 6. Motivos do sucesso das mediações**

CATEGORIAS	NÚMERO
Realizados por pessoas da própria comunidade	3
As pessoas lutaram por seus direitos ( <i>empowerment</i> )	2
Sem resposta	-
TOTAL	5

Dentre os entrevistados, 2 profissionais do PJC e o agente comunitário (1), responderam que a mediação no caso das mães de Águas Lindas obteve sucesso por ter sido realizado pelos próprios membros da comunidade. Outros dois (2) entrevistados consideram que o sucesso foi resultado do fortalecimento das mães durante o processo de mediação (educação para os direitos, mediação e animação de redes):

Boa pergunta. Acima de tudo porque foi, era feito por uma pessoa da própria comunidade (Entrevistado 1).

O sucesso desse caso (mães de Águas Lindas) foi a gente conseguir com esse trabalho que a grande parte das mães dos alunos do Centro de Ensino Especial 2 (...) começassem a batalhar pelos direitos delas, pelos direitos dos filhos delas. E elas se juntaram, elas começaram a se conhecer mais, a participar uma da vida da outra e acabaram conseguindo outras coisas além do que elas mediaram, que era o transporte do filho (Entrevistado 4).

Na mediação social, os dois motivos mencionados são interdependentes, uma vez que os membros da comunidade adquirem capacidade para participar das mediações quando são fortalecidos pelo mediador (BUSH & FOLGER, 2006). Nessa mesma linha, o PJC considera que a mediação fortalece as partes, “ajudadas a clarificar suas metas, opções e recursos para fazer escolhas livres” (BRASIL, 2008, p. 59).

**Tabela 7. Importância da participação dos membros da comunidade no processo de mediação.**

CATEGORIAS	NÚMERO
Muito importante: protagonismo e saber local	10
TOTAL	10

Quanto a essa questão, foi unânime (10) o reconhecimento da importância da participação da comunidade na mediação. No entanto, vale destacar que o conceito de participação extraído da fala do entrevistados não alcança a conotação política dada por Demo, como fim em si (autopromoção em essência) ou como processo de conquista da autopromoção (1998, p. 84). Para a maioria dos entrevistados, participação aparece menos como **processo** e mais como **presença física**.

Apesar da confusão, todos os discursos convergiram para dois pontos comuns, que caracterizam a importância da participação dos membros da comunidade na mediação: valorização do protagonismo da comunidade e do saber local. Todos consideraram que os membros da comunidade são os protagonistas do processo de mediação, pois sem eles, esta última não ocorreria. Afirmaram também, que os membros da própria comunidade, por conhecerem seus problemas e por cultivarem valores e saberes locais, seriam os mais aptos a resolver seus conflitos:

Quando a gente trabalha com os próprios agentes comunitários como mediadores, por exemplo, a gente está usando os recursos do saber local, os talentos locais, as habilidades locais, (...) Para o enfrentamento dos seus próprios problemas [...]. São pessoas que, por conhecer a realidade local, por partilhar os valores, por, enfim, compreender aquele universo, são as melhores pessoas para buscar juntas uma alternativa. Quer dizer, não é um saber que vem de fora, é um saber local (Entrevistado 2).

As respostas ratificam a proposta do PJC: desenvolver um programa efetivamente comunitário, com atores e organizações locais, habilidades e talentos forjados na comunidade, para que haja sintonia entre as necessidades locais e as ações propostas (BRASIL, 2008, p. 39). Privilegiar a esfera da comunidade, segundo o PJC, significa estimular a autodeterminação dos cidadãos para que assumam o protagonismo da sua própria história (BRASIL, 2008, p. 27).

O quadro evidencia aquilo que Six (2001) considera ser primordial na mediação, ou seja, o protagonismo do cidadão. O mediador deve encorajar e fortalecer os cidadãos para que descubram seus recursos, busquem soluções para seus próprios conflitos e sejam mais participantes da vida em sociedade (SIX, 2001, p. 35). Para o autor, os mediandos (partes) são os primeiros atores da mediação (idem, p. 248).

Conforme foi esclarecido no Capítulo 3, no caso da mediação social, o mediador atua de forma socioeducativa, integrando-se na comunidade para organizá-la e estimular as ações locais (FRANÇA, 2002, p. 42-48). O mediador social analisa as necessidades dos habitantes, colabora com os atores locais na construção de projetos e parcerias e anima a participação dos habitantes em reuniões públicas, ações voltadas para tornar o cidadão mais participativo e consciente de suas capacidades, possibilidades e responsabilidades (FRANÇA, 2002, p. 42-48). Assim, ganha força a tese de Demo (1988, p. 72), que defende a organização da comunidade para a defesa de seus interesses, pois somente uma comunidade organizada pode ter voz e vez.

**Tabela 8. Influência da participação dos membros da comunidade no resultado do processo de mediação**

CATEGORIAS	NÚMERO
Influencia se o caso é coletivo	1
Influencia se o mediador conhece o assunto do conflito	1
Influencia sempre. Facilita a solução do problema	6
Influencia sempre. A comunidade fala por si, não por intermediários	1
Influencia sempre. A comunidade conhece a realidade do conflito, mas a importância varia conforme o caso	1
Sem resposta	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Do total dos informantes, a maioria (8) considera que a participação da comunidade tem influência no resultado do processo de mediação, mas os motivos se diferenciam: seis informantes (6) disseram que facilita a solução do problema, pela pressão da comunidade no processo de mediação; um informante (1) considera que a influência no resultado decorre da relação direta entre as partes envolvidas no conflito, sem intermediários; um informante (1) pensa que a participação dos membros da comunidade tem influência no resultado porque conhecem melhor o conflito que vivenciam.

De acordo com o exposto no Capítulo 2 (a mediação), a participação da comunidade tem grande influência no resultado da mediação, pois os mediandos (partes) são os primeiros atores da mediação (SIX, 2001, p. 248). Para a mediação francesa, modelo norteador deste trabalho, a participação dos membros da comunidade influencia sempre o resultado, seja lá qual for. O que importa é que o processo de mediação seja conduzido pelos mediandos e que eles assumam a responsabilidade pelo resultado (SIX, 2001).

Nenhum informante considerou a influência da participação no resultado como decorrente do conhecimento dos direitos de cidadania. Este último é um fator fundamental no fortalecimento (*empowerment*) da comunidade, tanto que a atividade de educação para os direitos é um dos pilares do PJC (BRASIL, 2008). Na mediação social, o fortalecimento da comunidade se dá, especialmente, por meio do trabalho pedagógico de explicitação e de



apropriação da lei e das regras da vida coletiva, inclusive para que o cidadão tenha capacidade de modificá-las, caso seja necessário (FRANÇA, 2002, 24-27).

Bem informada, a comunidade pode influenciar de forma mais efetiva o resultado da mediação, na medida em que melhora sua capacidade de argumentar, se posicionar e até de negociar, quando necessário:

Negociar significa convencer, mais do que impor. Significa perder agora, para ganhar depois. Significa chegar ao objetivo, ainda que para tanto se façam curvas. Significa consolidar regras democráticas de jogo. Significa aceitar o outro como parceiro de jogo, não objeto de negócio ou exploração. Significa saber valer seus direitos. Significa conhecer técnicas de persuasão, dominar etapas de convencimento, criar condições que desobstruam gargalos, praticar habilidade política (DEMO, 1988, p. 78).

**Tabela 9. O papel da mediação para garantir direitos**

CATEGORIAS	NÚMERO
Papel importante. Oportunidade de conhecer e lutar por direitos	8
Não tem papel importante. Entende como mediação a sessão em si, que não envolve educação para o direito	1
Sem resposta	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Do total de entrevistados, a grande maioria (8) respondeu que o processo de mediação contribui para o acesso aos direitos. Os motivos alegados giraram em torno do reconhecimento de direitos, o que possibilitaria a sua reivindicação, como se pode ver no exemplo citado por um dos entrevistados:

Uma mãe com vários filhos e só tinha uma filha, com toda a responsabilidade pra si das despesas familiares de saúde com essa senhora, com essa idosa. Ela procurou a Justiça Comunitária para que o agente comunitário encontrasse os irmãos dela e, na mediação, os irmãos conversassem a respeito da melhor forma de se equalizar as despesas entre eles em função do benefício materno. Então essa irmã, assim, criou coragem para buscar a justiça comunitária, porque sozinha ela não dava conta de conversar com os irmãos. Então, foi uma oportunidade riquíssima, inclusive de trazer a questão do Estatuto do Idoso, a legislação que ampara os idosos e também em relação a essa consciência da família, em termos assim, de responsabilidades, de direito e de quem poderia ou não contribuir para o bem-estar dessa família. Então são experiências assim que eu acho que é uma grande oportunidade, né? (Entrevistado 1).

Para o entrevistado que respondeu negativamente (1), a mediação foi compreendida no sentido estrito, como sendo a própria sessão de mediação, não como um processo que integra diversas funções e atividades. Na fala do entrevistado, percebe-se que, se a pergunta incluísse as demais atividades do PJC, educação para os direitos e animação de redes sociais, a resposta seria positiva:

É, só tem uma coisa assim, que eu acho que quando você fala em mediação comunitária, você está falando muito da Justiça Comunitária, talvez a mediação social, né? Porque eu acho que na mediação comunitária, a mediação mesmo, tecnicamente, aquele momento da mediação, *strito sensu*, não entra muito a educação para os direitos. Por que? Por que o saber não é da parte que esta envolvida no conflito, o mediando? Se ela não sabe o direito, ela precisa saber o direito, pra ela construir uma solução? Eu acho que não, eu acho que não. Então, eu acho que a educação para os direitos acaba que... num processo de mediação... pode ser que até para chegar à mediação, com foi no caso das mães de Águas Lindas, que foi necessário antes um processo de educação para os direitos, pra elas entenderem o terreno que elas estavam pisando (Entrevistado 2).

Aqui, fica claro que a perspectiva da mediação social na França é bem mais ampla do que a do PJC, onde a mediação de conflitos é uma das atividades do programa, considerada como um “método no qual uma terceira parte imparcial facilita um processo pelo qual os disputantes podem gerar suas próprias soluções para o conflito” (BRASIL, 2008, p. 58), não como um espaço de criatividade pessoal e social (SIX, 2001, p. 2). Como foi visto no Capítulo 3, a mediação social é a mediação para a solução de conflitos com o conceito ampliado, para ser capaz de lidar com os conflitos sociais de forma sistêmica, ou seja, levar em conta todos os aspectos que os envolvem e tratá-los com maior efetividade. Por isso, desde o Seminário de Créteil/França, *Médiation sociale e nouveaux modes de réduction des conflicts de la vie quotidienne*, os 42 especialistas recomendaram a ampliação do conceito da mediação social, para incluir duas outras funções: restauração do vínculo social e prevenção do conflito (FRANÇA, 2000, p. 74).

A ampliação do conceito de mediação social permitiu a incorporação de diversas atividades na função do mediador social, que vai muito além de solucionar conflitos, tais como : lutar contra a exclusão (promover a solidariedade e a renovação urbana) (FRANÇA, 2002, p. 68) e colaborar para a modernização dos serviços públicos (prevenir a violência institucional) (FRANÇA, 2008, p. 91 e 92).

Apesar da diferença conceitual quanto à mediação, o PJC realiza as funções da mediação social, se forem consideradas as demais atividades do programa, conforme já foi assinalado acima.

**Tabela 10. Aprendizado da comunidade no processo de mediação**

CATEGORIAS	NÚMERO
Controlar o processo, existe uma esfera de debate e diálogo	2
Conhecer e lutar por direitos	8
Sem resposta	0
TOTAL	10

Nesse quadro, a maioria dos entrevistados (8) respondeu que o maior aprendizado dos membros da comunidade é o conhecimento dos direitos, o que possibilita a luta por sua realização. Mais uma vez, fica claro que a mediação tem uma importância que excede a solução de conflitos. Para as mães de Águas Lindas, a oportunidade de conhecer seus direitos fez muita diferença, principalmente quanto à mobilização:

O aprendizado eu já deixei claro nessa questão anterior: as pessoas aprendem os seus direitos, conhecem alguns de seus direitos e aprendem a buscá-los. A mediação é isso, fazer com que as pessoas se sintam capazes, comecem a conquistar e correr atrás de seus direitos. Aprendizado maior não existe, aprender a lutar é muito bom (Entrevistado 4).

Os agentes comunitários do PJC desenvolvem a atividade de educação para os direitos, além da mediação comunitária e da animação de redes sociais. A educação para os direitos realiza a importante missão de democratizar o acesso às informações referentes aos direitos dos cidadãos (BRASIL, 2008, p. 26). De posse dessas informações, o cidadão torna-se mais consciente de seus direitos e busca os caminhos a sua realização.

O mesmo ocorre nas atividades do mediador social, quando promove a educação para a cidadania, favorecendo o reconhecimento e o acesso aos direitos (FRANÇA, 2000, p. 86). Para os franceses, a mediação representa um reapropriação coletiva do espaço público, como um pedagogia da vida social (FRANÇA, 2000, p. 85).

As respostas dos outros dois entrevistados (2) complementam aquela dada na categoria anterior. A mediação social oferece a oportunidade de controlar o processo, visto que são os próprios mediandos (partes) os atores principais da mediação (SIX, 2001, p. 248).

No item 3.2, a função pedagógica da mediação social foi estudada a partir de três outras funções: função dialógica (aprender a dialogar), função participativa (aprender a participar) e função pacificadora (aprender a combater a violência). Portanto, são infinitas as possibilidades de aprendizado no processo de mediação, visto que a mediação tem efeitos educativos a partir da sua própria dinâmica, onde se aprende a participar na mediação e, ao mesmo tempo, na vida em sociedade.

### **Parte III – O PROCESSO DE MEDIAÇÃO COM AS MÃES DAS CRIANÇAS ESPECIAIS DE ÁGUAS LINDAS**

As questões desta terceira parte têm o objetivo de fornecer dados para se conhecer mais profundamente o processo de mediação realizado com as mães, analisar a participação dos diversos atores, os efeitos políticos e pedagógicos e o resultado desse processo.

**Tabela 11. Meio de conhecimento do caso das Mães de Águas Lindas de Goiás**

CATEGORIAS	NÚMERO
Agente comunitário	2
Mães	2
Sem resposta	2
TOTAL	6

Esta questão foi direcionada aos profissionais do PJC (4), ao agente comunitário (1) e à coordenadora da escola (1), para saber como tomaram conhecimento do caso das mães de Águas Lindas, uma vez que o conflito comunitário chega ao mediador por diversos caminhos. Dos entrevistados, dois (2) tomaram conhecimento por meio do agente comunitário, que é, por excelência, o mediador social. Dois (2) conheceram o caso por intermédio das mães: a coordenadora da escola, por estar em contato direto com as mães; o agente comunitário no momento em que foi divulgar o PJC na escola. Os dois entrevistados que não responderam são profissionais do PJC que não acompanharam o caso das mães.

**Tabela 12. Origem do interesse em lutar pelo transporte interestadual para as crianças especiais de Águas Lindas**

CATEGORIAS	NÚMERO
Denúncia de uma mãe	1
Palestra no CEE nº 2	4
TOTAL	5

Essa questão foi formulada exclusivamente para as mães e o agente comunitário, com o objetivo de saber como esse grupo decidiu lutar pelo transporte interestadual gratuito para as mães e seus filhos. A maioria dos entrevistados (4) é representada pelas mães, as quais afirmaram ter decidido lutar pelo direito dos filhos a partir das palestras promovidas pelo PJC na escola, tal como narrado por uma delas:

A Justiça Comunitária chegou ao colégio por meio da denúncia de uma mãe (...) inclusive foi a doutora Gláucia, juntamente com o pessoal da Justiça Comunitária na frente. Aí teve uma reunião com as mães, algumas, e foi onde foi implantado o trabalho para nos ajudar (Entrevistado 7).

De acordo com os relatórios do PJC, uma das primeiras reuniões com as mães de Águas Lindas no CEE nº 2, em 19/09/06, contou com a presença de vinte e três mães e pais, aproximadamente. Nesta, a equipe multidisciplinar do PJC e três agentes comunitários apresentaram o programa, e escutaram as demandas dos presentes. Na reunião, as mães informaram que não havia escola para crianças especiais em Águas Lindas/GO, expuseram a dificuldade de transitar com os filhos nos ônibus interestaduais e/ou semi-urbanos e falaram da dificuldade em arcar com os custos das passagens, visto que os filhos necessitavam ir à escola várias vezes em diferentes turnos, além dos deslocamentos para consultas médicas, fisioterapia, fonoaudiologia, dentre outros. As dificuldades eram imensas. A partir daí, a equipe multidisciplinar, o agente comunitário e as mães uniram forças para mudar essa realidade.

Não se pode desprezar a resposta dada pelo entrevistado que informou seu interesse pelo caso das mães a partir da denúncia de uma delas. Trata-se do agente comunitário, que fez a primeira visita à escola para divulgar o PJC. Durante a visita, ele colocou em ação suas habilidades de mediador, escutou a queixa de algumas mães e assim que tudo começou:

Depois de formado (pelo PJC) a gente precisava mostrar para comunidade o programa. A gente fazia isso por meio de palestras, né, divulgação nas escolas, nos lugares onde a gente podia, onde a gente podia reunir mais pessoas. E aí, no Centro de Ensino Especial nº 2 eu fui fazer uma divulgação lá, e aí no meio dessa divulgação sempre suscita algumas dúvidas, né? E uma das dúvidas de uma das mães era exatamente se havia possibilidade da gente intervir diante do problema que elas tinham de não ter como trazer os filhos de Águas Lindas pra cá, né. A escola é na Ceilândia e elas moravam em Águas Lindas. E aí a gente começou a conversar sobre isso. Eu achei a história dela interessante e vi que tinha várias outras mães, apesar de não serem do Distrito Federal. A (coordenadora do PJC), também sensibilizada, viu que a gente podia trabalhar em cima disso e fazer alguma coisa para ajudar. Daí eu comecei a ir juntando essas mães, ir a Águas Lindas, né, procurar os órgãos competentes de Águas Lindas para gente poder fazer alguma coisa por elas. Desde o início elas começaram a se interessar muito. Então, assim, tornou uma luta incansável delas. Assim, tudo o que eu marcava elas estavam presentes, eu só ligava pra elas: “oh, vamos tal dia na escola, vamos nos reunir na escola, vamos conversar uma saída para isso”. (Entrevistado 4).

O depoimento acima mostra a dimensão da importância da atuação do agente comunitário, verdadeiro mediador social, no seio da comunidade a qual pertence (SIX, 2001). Inserido na comunidade, o mediador social deve, antes de tudo, estar atento às necessidades da comunidade e promover encontros (SIX, 2001, p. 34). Depois, deve despertar os recursos das pessoas, encorajá-las e incentivar para que passem à ação, ou seja, se tornarem cidadãos autônomos e participativos (SIX, 2001, p. 35), assim como fez o agente comunitário do PJC. Dessa forma, o agente comunitário torna-se um ponto fundamental nesse processo de mediação, por ser o elo de ligação entre a comunidade e o seu direito, por meio do PJC, o instrumento dessa realização.

Aqui pode se confirmar a idéia levantada nesse trabalho, de que o agente comunitário pode ser comparado ao mediador social, como ocorre na França porque ambos realizam as mesmas funções, ainda que no PJC o âmbito de atuação seja mais restrito, por ser um programa do TJDFT:

- Funções principais do mediador social: 1) acolher, escutar, orientar, facilitar; 2) ajudar e acompanhar pessoas, atuando como interface entre os indivíduos e as instituições e entre instituições; 3) regular tensões e conflitos; 4) suscitar projetos, organizar e promover atividades que reforçam os laços sociais; 5) animar ações sociais, inserir-se em projetos, promover parcerias, trabalhar na estruturação de projetos e ações (FRANÇA, 2004, p. 54).
- Funções do agente comunitário: atender (acolher), encaminhar, esclarecer, informar; mediar conflitos (regular tensões); mediar, em parceria, conflitos entre pessoas e grupos;

fazer o acompanhamento de casos; integrar-se à comunidade, participar dos eventos comunitários; incentivar a construção de redes sociais; promover a integração entre comunidade, instituições e movimentos sociais (BRASIL, 2008, p. 43 e 44).

**Tabela 13. Participação dos informantes no processo de mediação<sup>78</sup>**

CATEGORIAS	NÚMERO
Participou ativamente	7
Participou pouco	1
Não participou	2
Sem resposta	0
TOTAL	10

Do total de entrevistados, a grande maioria (7) declarou ter participado ativamente do processo de mediação. Entre os que se consideraram mais participativos estão o grupo de mães, o agente comunitário e dois profissionais do PJC que acompanharam o caso desde o início.

Portanto, as respostas do quadro evidenciam o fato que quando os membros da comunidade são fortalecidos, no sentido de receber informações sobre seus direitos e orientação de como fazer para realizá-los, eles adquirem capacidade de mobilização para participarem das ações necessárias à realização dos seus direitos.

---

<sup>78</sup> \* A partir desse quadro, a categoria “Sem resposta” conterà três entrevistadas que não acompanharam diretamente o caso das mães de Águas Lindas. Duas não conhecem os detalhes do caso (emblemático), apesar de integrarem a coordenação e a equipe do PJC de Ceilândia. A última, uma das coordenadoras da escola, somente participou no início, mobilizando as mães, mas não prosseguiu acompanhando o caso. Por outro lado, as opiniões das três entrevistadas foram fundamentais para a construção das análises feitas na segunda parte do questionário. São peculiaridades que só são descobertas durante a pesquisa de campo, porém, enriquecem o trabalho.

**Tabela 14. Participação da equipe multidisciplinar no processo de mediação do caso das mães de Águas Lindas**

CATEGORIAS	NÚMERO
Muito importante.	7
Sem resposta *	3
TOTAL	10

As respostas da maioria dos entrevistados (7), que consideram muito importante a participação da equipe multidisciplinar, mostra o quanto é positivo a colaboração de diversos atores e seus conhecimentos específicos, que integrados, oferecem um “suporte técnico e administrativo às atividades desempenhadas pelos Agentes Comunitários” (BRASIL, 2008, p. 65). Desde o início, apesar das dificuldades próprias de todo começo de trabalho, conforme foi relatado pelos entrevistados, a equipe mostrou-se interessada e atuante:

Os primeiros servidores da equipe, então, éramos eu, a secretaria executiva, a sub-secretaria executiva, o secretario executivo e a juíza. Então nós nos provocávamos a não perder de vista a importância das mães de Águas Lindas. Então, desde o inicio, nós aproximamos e incorporamos o exemplo desse trabalho como uma grande oportunidade de conscientização e organização dessas mães. Até que as outras pessoas foram chegando e a gente, claro, foi trazendo para junto de todos nós. (Entrevistado 1).

Mesmo que o papel da equipe multidisciplinar seja o de dar suporte direto ao agente comunitário e indireto à comunidade, a equipe pode atuar, se necessário de forma mais direta na comunidade, como ocorreu no caso das mães, o que resultou numa experiência positiva para os envolvidos:

Foi muito importante. Eu mesma tenho um carinho especial pelo pessoal do PJC pelos esclarecimentos, abriram nossa mente, mostrando nossos direitos, principalmente de lutar por nós, porque nós sabemos que o trabalho da Justiça Comunitária é no DF, e eles se interessaram pela nossa causa, até vindo aqui no Goiás, falando com os empresários. O [agente comunitário] mesmo, muitas vezes conversou com motorista, cobradores, pra eles serem mais gentis com a gente. Então, tenho um carinho especial pelo trabalho dele, e todos que tentaram nos ajudar (Entrevistado 7).

As equipes multidisciplinares do PJC – Taguatinga e Ceilândia – são compostas profissionais da área do direito, do serviço social e da psicologia - tríade multidisciplinar - que se reúnem quinzenalmente com os agentes comunitários para examinar e encaminhar



demandas e manter um diálogo permanente com os agentes, para integrar o saber técnico com o saber local (BRASIL, 2008, p. 66).

A função de suporte ao agente comunitário, segundo o PJC, realiza-se com o objetivo de promover a autonomia do agente, fortalecendo-o para atuar na comunidade (BRASIL, 2008, p. 82). O fortalecimento (*empowerment*) é estratégia fundamental do PJC, que adota o modelo transformativo de mediação, que também ampara o presente trabalho (BUSH & FOLGER, 2006).

**Tabela 15. Participação das mães neste processo de mediação**

CATEGORIAS	NÚMERO
Participaram ativamente	2
Pouca participação	5
Sem resposta *	3
TOTAL	10

De acordo com os entrevistados, somente 2 consideraram que a participação das mães foi ativa durante o processo de mediação. Três não responderam, pois não acompanharam de perto o caso das mães, que começou em 2001 e ainda continua. O que vale comentar aqui é o número expressivo (5) de entrevistados que consideraram fraca a participação das mães. É preciso ressaltar que, dos cinco entrevistados que compõem a segunda categoria, quatro são mães. Portanto, trata-se, especialmente, da análise das mães mais participantes sobre a atuação das outras mães que estão na mesma situação.

Conforme foi relatado pela maioria dos entrevistados, as mães pareceram muito motivadas no início do processo, mas depois o grupo foi minguando. Alguns entrevistados atribuíram a pouca participação das mães à dificuldade de locomoção com os filhos e por não terem com quem deixá-los:

Era muito difícil por causa dos seus filhos, aparentemente por conta da deficiência. Alguns, você olhava e via homens de barba e, no entanto, com uma idade mental de um menino de 6, 7 anos. Então era difícil pra elas levarem esses meninos e participarem. E, principalmente, a maior dificuldade da inserção e participação delas, nas reuniões, nas mediações e nos encontros é porque elas não poderiam deixar os seus filhos com ninguém. Porque ninguém,

para elas, ninguém dava conta de atender por eles serem especiais. Então, a maior dificuldade delas foi a participação efetiva, concreta (Entrevistado 1).

Outros consideraram que a participação é pouca por descaso e falta de interesse:

Nesse caso é mais difícil. Infelizmente muitas ficam mais quietas no seu lugar, esperando que alguém tome iniciativa e faça o trabalho por elas. Elas não gostam muito de ir atrás não. Muito difícil. Eu tenho certeza que se as mães se unissem mais conseguiríamos muito mais coisa. Ninguém quer fazer esforço, e esperam que duas ou três façam por elas. É isso (Entrevistado 7).

É muito importante [a participação], mas elas mostram uma falta de interesse. São descansadas, querem esperar cair do céu. Mas não é assim, se elas participassem mais a gente tinha conseguido muita coisa, é um direito dos nossos filhos e a gente tem que lutar junto. É difícil a gente se reunir por causa da falta de interesse delas. Precisaria de umas dez mães (Entrevistado 8).

No caso das mães de Águas Lindas, como o conflito é bastante antigo e os acordos firmados são verbais e sem amparo legal (porque não há lei estadual que o garanta e a Constituição é desrespeitada), os descumprimentos são constantes e a luta das mães é permanente. Tudo isso torna o processo um tanto desgastante para as mães. Apesar da participação ativa do agente comunitário, do apoio da equipe do PJC e dos parceiros institucionais - Secretaria de Reforma do Judiciário (SRJ), Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios (MPDFT) e Universidade de Brasília (UnB), o caso ainda não teve um desfecho definitivo e satisfatório para as mães e seus filhos.

A questão parece ser de política, inclusive porque toda mediação é política (SIX, 2001). O PJC reconhece a dimensão política do trabalho que desenvolve, na medida em que investe na formação crítica dos agentes comunitários (BRASIL, 2008, p. 78 e 79). Mas como fazer com que essa consciência crítica seja desenvolvida entre os membros da comunidade? Como mobilizar ou manter mobilizada a comunidade?

Conforme foi explicitado no item 3.1, o processo participativo tende a ser longo, lento e árduo, além de estar inserido no contexto da dominação histórica, portanto, de desigualdade. Diante dessa realidade, conquistar espaços de participação (autopromoção) exige interesse, comprometimento, organização, planejamento, entusiasmo e persistência dos participantes (DEMO, 1988, p. 19 e 82). Se a organização da comunidade é fundamental para

que ela tenha voz, é preciso que se invista na organização dos grupos sociais nas comunidades, sem desconsiderar a dificuldade desse trabalho (FRANÇA, 2002; DEMO, 1988; SIX, 2001).

**Tabela 16. Participação do agente comunitário no processo de mediação**

CATEGORIAS	NÚMERO
Participação ativa	7
Sem resposta *	3
TOTAL	10

Do total dos entrevistados, sete (7) consideraram bastante ativa a participação do agente comunitário, que tomou para si o conflito envolvendo a mães e luta com elas há oito anos:

Participação muito boa, interessado e disposto. Se interessou pela nossa causa, incentiva... Pessoa maravilhosa. (Entrevistado 8)

Foi ativa. Ele tava lá o tempo todo. Foi boa porque acredito que se não fosse ele, não haveria essa mediação, de juntar mães, pessoas que defendem, juiz, psicólogo e os gerentes das empresas. Acredito que se não fosse isso, estaria muito pior, nem estaríamos indo na escola. Quando eles falam algo da nossa carteirinha, a gente relembra esse acordo e eles não têm muito o que falar. Mas não sei até quando isso vai durar, precisamos de uma nova reunião. (Entrevistado 9).

De acordo com a informação dos entrevistados, o agente comunitário cumpre com sua função de acolhida, escuta, informação sobre direitos e animação social, conforme prevê o PJC (BRASIL, 2008). Além disso, a relação respeitosa e afetuosa entre o agente comunitário e as mães pode ser observada empiricamente, quando da realização da pesquisa de campo.

Para realizar todas as funções previstas na mediação social, o agente comunitário precisaria atuar na interface entre pessoas e instituições, criar e melhorar as relações entre os usuários e os serviços públicos, e ser apoiado por uma política pública mais ampla, o que não é o caso do PJC. No entanto, o agente comunitário realiza a função primordial do mediador social: humaniza os espaços públicos com sua presença constante e tranquilizadora (FRANÇA, 2008).

**Tabela 17. Resultado do processo de mediação**

CATEGORIAS	NÚMERO
Acesso temporário ao direito do acompanhante não pagar a passagem	3
Acesso ao direito do acompanhante não pagar a passagem	3
Melhora da auto-estima das mães	1
Sem resposta *	3
TOTAL	10

O quadro apresenta uma divergência de opiniões bastante significativa: três entrevistados (3) consideraram que houve êxito no processo de mediação, que foi o acesso ao direito de utilizar o transporte coletivo interestadual sem pagar a passagem do acompanhante (mãe). Outros três (3) declararam que o resultado foi o acesso ao mesmo direito acima descrito, mas que o êxito foi apenas temporário. Como não há uma lei regional (GO) que garanta o direito dos acompanhantes das crianças especiais para viajarem de graça, o acordo é constantemente descumprido. Dessa forma, algumas mães conseguem passar sem pagar, outras enfrentam dificuldades. Depende do dia, do motorista e da boa vontade dos empresários:

No passado fluiu bem, mas esse ano, de março pra cá, começamos a ter trabalho. No ano passado foi bom, mas agora tem bastante problema. Porque eles estão querendo que mostremos somente a carteira interestadual, porque a lei diz isso. Mas o objetivo deles ao exigir isso pra cobrar a passagem do acompanhante, porque eles sabem que o acompanhante terá que pagar passagem. Porque a gente sabe que no DF nem tocamos nesse assunto porque moramos aqui. Eles já se valem desse benefício que temos que não é certo, de Goiás usando o de lá [DF]. Eles querem que paguemos como acompanhantes. Em primeiro lugar, não podemos deixar nossos filhos com deficiência mental sozinhos. Em segundo, mesmo que tivéssemos dinheiro não poderíamos deixá-los, e, além disso, não temos condições de pagar todo dia. Aí é a humilhação. Se temos a interestadual, é só pra o deficiente. E eles não querem mais acordo, tem que ser só a interestadual (Entrevistado 7).

Então, funcionou bem durante dois anos, sem problemas. Mas agora não sei o que tá acontecendo, que eles simplesmente tão negando. Os motoristas dizem não quando falamos desse acordo. Eles falam que não foi isso que eles ouviram lá dentro dos gerentes; eles falam que não podem carregar os alunos de necessidades especiais com acompanhante. E é isso que a gente precisa, acompanhar os nossos filhos. Eles não podem ir sozinhos até a escola (Entrevistado 9).

Algumas mães, as de sempre, continuam mobilizadas, conscientes e fortalecidas para lutar pela realização do direito ao transporte gratuito, assim como ocorre no DF:

Esse ano fui no Ministério Público. Tenho até que ir essa semana, estou esperando o resultado. Falei pra prefeitura “sabemos que a lei protege os empresários, eles exigem interestadual”. Só que eu não renovei a minha. E aí disseram que eu tinha que pegar a interestadual, que demora três meses pra sair. Nesses três meses vou ter que pagar todo dia? Porque não tenho como pagar nem como tirar minha filha do colégio. Uma criança autista não pode ficar em casa isolado. Se a lei protege eles, a lei não protege o direito de ir e vir do meu filho? E esse direito não sou eu que tenho que conseguir? Então vou correr atrás. Tenho que ir lá ver o resultado. Essa semana fui lá no COMPP <sup>79</sup> e fiquei na porta pra descer e o motorista falou que não tavam aceitando a carteirinha. E eu disse que eu tava usando todo dia, tenho que descer pela frente com essa carteirinha até receber a outra. E tá desse jeito. Muitas mães põem o uniforme pra deixar o filho no colégio, e volta à tarde, justamente pra não ouvir piadas dos motoristas. E eu não coloco. Porque quem tá indo pro colégio é meu filho. E agüento humilhação, constantemente. E eu preciso falar com o prefeito, mas preciso das mães pra me acompanhar. Falei pra ele que eu iria no MP, e ele disse que faria assim que recebesse recurso. (Entrevistada 8)

**Tabela 18. Influência da participação das mães no processo de mediação**

CATEGORIAS	NÚMERO
Fortaleceram o processo de mediação	7
Sem resposta. *	3
TOTAL	10

Nesse quadro, sete (7) entrevistados consideraram que a participação das mães influenciou o processo de mediação, porque elas o fortaleceram o processo de mediação com sua mobilização:

Total influência né? Se não fosse essas mães, não existiria mediação neste caso. Se essas mães não tivessem me procurado, trazido esse problema, a gente não teria feito essa mediação, não teria conversado sobre isso. Então é essencial isso. A mediação é toda delas, todos os méritos são delas. São elas que quiseram correr atrás dos direitos delas, dos filhos delas. Por esse problema diário dos filhos delas elas vieram procurar resolver. Todo o mérito dessa mediação, dessa participação, é delas, elas não têm outra pessoa. (Entrevistado 4).

<sup>79</sup> Centro de Orientação Médico-Psico-Pedagógica (COMPP), da Secretaria de Saúde do Distrito Federal.

Pode até parecer, mas não há uma contradição entre esta Tabela e a de nº 14. Ocorre que as mães mais participantes, essas que foram entrevistadas, reconhecem a sua força e a importância da participação organizada para a realização da cidadania. Tanto reconhecem que são capazes de fazer uma análise crítica da falta de participação da grande maioria das mães<sup>80</sup>.

Enfim, mais uma vez, fica evidenciado que os mediados (partes) são os protagonistas do processo de mediação. Portanto, o mediador deve saber aproveitar o potencial da comunidade e fortalecer o protagonismo dos cidadãos, para que descubram seus recursos e busquem soluções satisfatórias para os seus conflitos (SIX, 2001, p. 35).

**Tabela 19. Contribuição do processo de mediação para as mães terem acesso a direitos**

CATEGORIAS	NÚMERO
Contribuição positiva. Elas reconheceram e lutaram pelo direito pretendido	7
Sem resposta *	3
TOTAL	10

Do total dos entrevistados, a maioria (7) considerou que o processo de mediação permitiu às mães terem acesso ao direito de utilizar o transporte interestadual com seus filhos, sem pagar.

A mediação deu confiança, muita confiança. Porque nós sabemos que temos esse direito. Só que ele fica um pouco ofuscado. As pessoas têm medo de pedir favor, mas é uma obrigação deles. Com a mediação foi mais tranquilo, todo caminho tem que ter força. Eles não querem mais acordo parece (Entrevistado 7).

Apesar das dificuldades, a experiência da mediação foi positiva em vários sentidos, especialmente no que diz respeito ao reconhecimento de direitos:

---

<sup>80</sup> De acordo com a Coordenação do PJC, o grupo de Águas Lindas conta com cerca de 60 mães).

Acho que sim, pois tivemos direitos e conhecemos nossos direitos, porque muita gente não conhecia. O que a gente podia fazer pra melhorar, a lutar, correr atrás, então muitas coisas que agente não sabia que tinha direito, já sabe e sabe como fazer pra lutar. Não lutar brigando. A doutora mesmo falava que a maioria pra resolver um problema vai logo pra justiça, mas não é assim. Com a equipe aprendemos que conversando sobre o problema a gente chega a uma solução sem precisar ir pra justiça. Então isso é muito importante. (Entrevistado 8).

Nos relatos das mães entrevistadas, observa-se que algumas se mantêm unidas e participantes durante todos esses anos. Outras, demonstrando autonomia, procuraram alternativas para efetivar o direito ao transporte gratuito, tais como abaixo-assinados para levar à prefeitura de Águas Lindas e visitas ao Ministério Público para firmar parcerias.

Para se ter uma idéia da importância do direito pretendido pelas mães, ou seja, o direito de acesso ao transporte público gratuito, é preciso fazer as seguintes observações preliminares: o transporte interestadual de Águas Lindas para o Distrito Federal é precário e com fiscalização deficiente; as mães são obrigadas a utilizar o transporte interestadual para levarem os filhos ao Centro de Educação Especial em Ceilândia/DF, pois em águas Lindas não há escola especial. Elas também têm que levar seus filhos com necessidades especiais para terapias e consultas médicas regulares, que são imprescindíveis para a saúde e o desenvolvimento deles.

No Distrito Federal, assim como ocorre em alguns outros estados, os acompanhantes de pessoas com necessidades especiais podem utilizar gratuitamente o transporte urbano. Assim, têm direito ao Passe Livre Especial no Distrito Federal <sup>81</sup>:

- A pessoa com deficiência física, sensorial ou mental e **respectivos acompanhantes**, quando necessários nos termos da Lei Distrital nº 566/93 regulamentado pelo Decreto nº 20566/99; (grifo nosso)
- os portadores de câncer, vírus HIV e de anemias congênitas (falciforme e talassemias) e coagulatórias congênitas (hemofilia), nas condições da Lei Distrital nº 773/94;
- as pessoas portadoras de insuficiência renal, conforme a Lei Distrital nº 453/93.

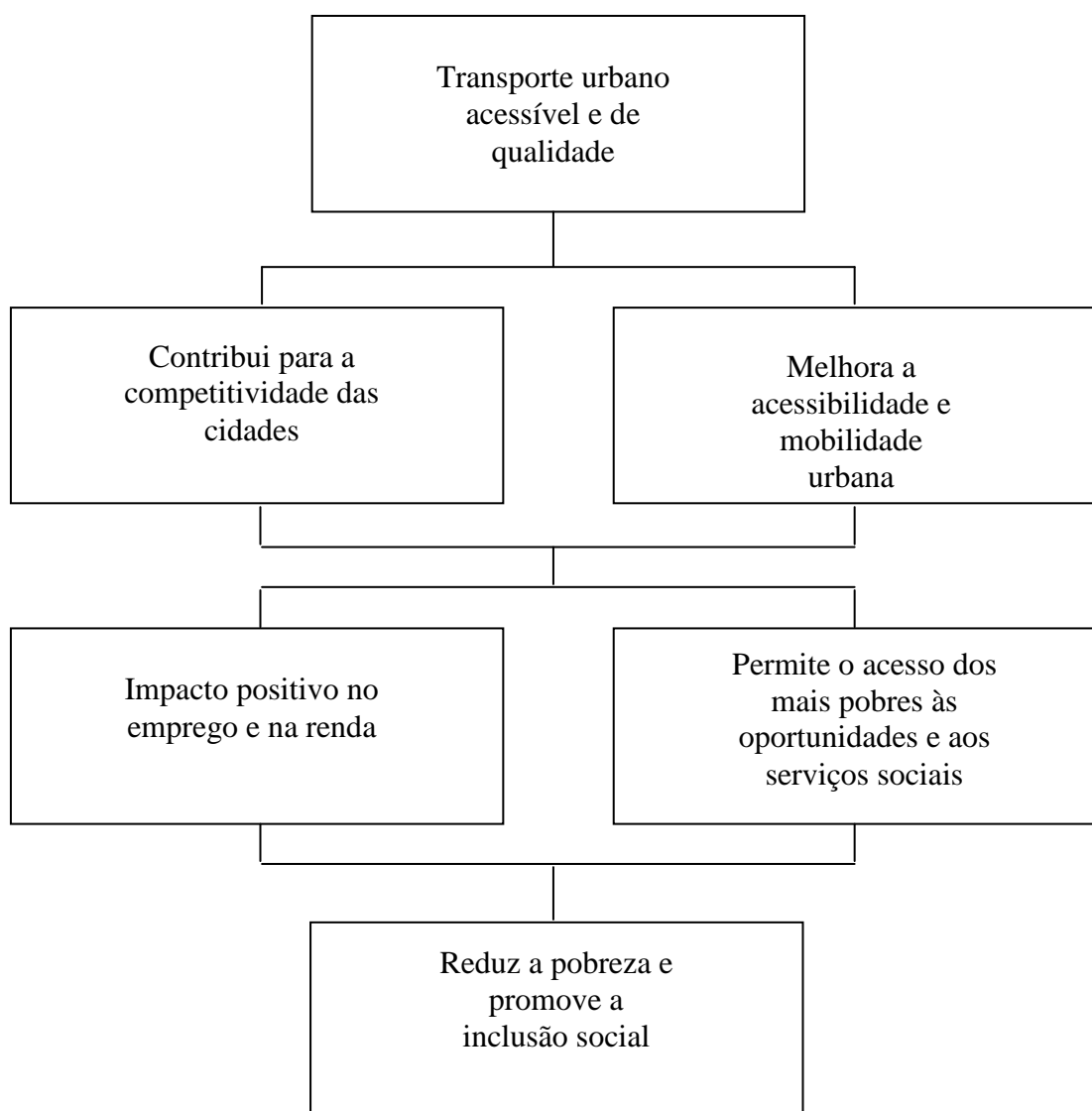
O passe livre para acompanhantes beneficia toda a população, especialmente os mais pobres. Como afirma Gomide (2003), a pobreza também se revela na “privação do

---

<sup>81</sup> MANUAL DO BENEFICIÁRIO DO PASSE LIVRE ESPECIAL DO DISTRITO FEDERAL  
<http://www.mpdf.gov.br/sicorde/passedf.htm>

acesso aos serviços públicos essenciais (educação, saúde, transporte coletivo) e aos direitos sociais básicos (trabalho, moradia, seguridade social, entre outros)” (2003, p. 7). No caso do transporte urbano, os impactos causados sobre a pobreza se dão de forma direta e indireta, conforme se pode observar na figura abaixo (GOMIDE, 2003, p. 9):

GRÁFICO 3 – IMPACTO DO TRANSPORTE URBANO SOBRE A POBREZA



*Fonte: GOMIDE, Alexandre de Ávila. Texto para discussão nº 960 – IPEA.*

De forma inversa, a privação do transporte público pode limitar a mobilidade urbana, o acesso às oportunidades de trabalho e a outros serviços públicos essenciais, contribuir para o agravamento da pobreza e da exclusão social (GOMIDE, 2003, p. 18). No caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas, a privação do acesso gratuito ao transporte poderia (ou



poderá) resultar na expulsão dos seus filhos da escola e da vida em sociedade. Ou seja, a negação de um serviço público essencial implica na negação de alguns direitos constitucionais fundamentais, proclamados na Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948), tais como previstos nos artigos I, XIII, XXV e XXVI <sup>82</sup>.

**Tabela 20. Aprendizado das mães com a experiência do processo de mediação**

CATEGORIAS	NÚMERO
Lutar pela realização dos direitos (fortalecimento)	7
Dialogar sobre seus problemas	1
Sem resposta	2
TOTAL	10

Guardando coerência com o quadro anterior, a maioria dos entrevistados (7) declarou que o maior aprendizado que as mães alcançaram no processo de mediação foi o conhecimento sobre seus direitos, o que possibilitou a luta pela sua realização:

Acredito que o aprendizado que elas alcançaram é enorme. Elas não param né. Agora toda vez que eu converso com elas, elas tão bem esclarecidas das

<sup>82</sup> **Artigo I**

1. **Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos.** São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade. (grifo nosso)

**Artigo XIII**

1. **Toda pessoa tem direito à liberdade de locomoção** e residência dentro das fronteiras de cada Estado. (grifo nosso)

2. Toda pessoa tem o direito de deixar qualquer país, inclusive o próprio, e a este regressar.

**Artigo XXV**

1. Toda pessoa tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, **cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência fora de seu controle.** (grifo nosso).

2. A maternidade e a infância têm direito a cuidados e assistência especiais. Todas as crianças nascidas dentro ou fora do matrimônio, gozarão da mesma proteção social.

**Artigo XXVI**

1. **Toda pessoa tem direito à instrução.** A instrução será gratuita, pelo menos nos graus elementares e fundamentais. A instrução elementar será obrigatória. A instrução técnico-profissional será acessível a todos, bem como a instrução superior, esta baseada no mérito. (grifo nosso).

2. **A instrução será orientada no sentido do pleno desenvolvimento da personalidade humana e do fortalecimento do respeito pelos direitos humanos e pelas liberdades fundamentais.** A instrução promoverá a compreensão, a tolerância e a amizade entre todas as nações e grupos raciais ou religiosos, e coadjuvará as atividades das Nações Unidas em prol da manutenção da paz. (grifo nosso).

3. Os pais têm prioridade de direito na escolha do gênero de instrução que será ministrada aos seus filhos.

coisas, estão sempre falando em algum direito que elas conseguiram, foram atrás. Estão cada dia crescendo mais, isso é muito bom (Entrevistado 4).

Bastante, em muitos sentidos. Acordar a gente pra ir à luta, porque às vezes a gente sabe todos os direitos que tem, mas precisa de um empurrão, acordar pra ir a luta, e no sentido físico, de cursos, de continuar, levando, tentando ajudar, se esforçar. Isso foi muito bom (Entrevistado 7).

O resultado desse quadro mostra que a solução de conflitos não ocupa o lugar principal na mediação, visto que nenhum dos entrevistados citou esse ponto. Por outro lado, a educação para os direitos ou educação para a cidadania ganha relevo. Assim, fica evidente a importância do papel pedagógico da mediação, quando realiza a função de explicitação e apropriação das leis e das regras da vida coletiva (FRANÇA, 2002, p. 26). Essa função pedagógica é especialmente importante nos países onde há grande desigualdade social (econômica e política) como o Brasil, onde a pobreza material anda de mãos dadas com a pobreza política (DEMO, 1988 e 2003).

Conforme foi observado na Tabela 18, o PJC realiza a atividade de educação para os direitos com o objetivo de democratizar o acesso aos direitos e à cidadania, justamente porque reconhece a dimensão política dessa educação (BRASIL, 2008). No caso da mediação social realizada na França, o trabalho pedagógico é realizado em escolas, bibliotecas, trens, ônibus e no espaço público em geral (FRANÇA, 2002<sup>a</sup>). Para realizar essa função de educador especializado, o mediador social deve conhecer profundamente a situação social, econômica e sanitária da população (FRANÇA, 2002, p. 73).

**Tabela 21. Principais fatores que facilitaram o processo de mediação**

CATEGORIAS	NÚMERO
Participação da equipe multidisciplinar	3
Participação do agente comunitário	1
Participação das mães	1
Sessão de mediação com os empresários.	1
A colaboração dos parceiros do PJC (Defensoria Pública, advogados)	1
Sem resposta *	3
TOTAL	10

Esse quadro apresenta-se bastante heterogêneo. Excetuando-se os três entrevistados que não acompanharam o caso das mães, observa-se que a maioria (3) considerou que o apoio da equipe multidisciplinar facilitou o processo de mediação:

O que facilitou pra gente foi a equipe, pra gente chegar junto e conversar com os representantes. Porque se não fosse eles, a gente não ia conseguir conversar com eles, porque sabemos que é muito difícil, né? E também a colaboração deles, de vir conhecer nosso problema, saber como a gente se sente, como a gente tá, interessado em resolver nosso problema junto a nós. (Entrevistado 10)

Percebe-se que esse grupo majoritário (3) representado pelas mães, considera o processo de mediação em questão como sendo a sessão de mediação *strito sensu*, aquela realizada em 06 de março de 2008, conduzido pela mediadora de São Paulo. Por isso, valorizam o apoio da equipe multidisciplinar e dos demais parceiros do PJC.

Vale registrar que apenas um entrevistado, o agente comunitário, considerou a participação das mães como o principal fator que facilitou o processo de mediação:

Os principais fatores que facilitaram este processo foi o engajamento dessas mães, sem dúvida nenhuma, né? Porque a vontade de resolver, a disponibilidade que elas tinham de estar presentes, de procurar os seus direitos, de ir aos lugares, se reunirem, pra poder conversar ou pra poder ir atrás das autoridades competentes, né? Essa vontade foi o fator principal. (Entrevistado 4).

Diante das respostas, conclui-se que as mães não se consideraram protagonistas do processo de mediação.

**Tabela 22. Principais fatores que dificultaram o processo de mediação**

CATEGORIAS	NÚMERO
Pouca participação das mães	4
Falta de experiência da equipe multidisciplinar	1
Falta de interesse do poder público	1
Sem resposta *	3
TOTAL	10

Do total dos entrevistados, a maioria (4) considerou que a maior dificuldade do processo de mediação foi a pouca participação das mães. Diferentemente do quadro anterior, aqui as mães, que representam a maioria, reconhecem o fato da participação mais consistente das outras mães facilitaria o acesso ao direito pretendido:

É um pouco desgastante, porque vemos que as mães não se interessam, porque tem muita, muita mãe. E simplesmente era decepcionante ver a doutora tirando o tempo dela. A doutora foi uma três vezes no colégio, se interessou pela nossa causa com todo carinho e as mães simplesmente foram só 3 ou 5 mães na primeira reunião. Elas não têm noção do que tão perdendo. E você tinha que ficar falando: “vai lá”. O chato é isso. E continua. Pra você pegar uma assinatura de alguém você tem que explicar que é uma obrigação deles, e não favor. Digo que muitas pessoas no passado lutaram muito pra termos o que temos hoje. A gente ta lutando por algo que vamos conseguir daqui a 1, 3, 4 anos, mas tem que fazer. (Entrevistado 8).

Pra mim foi reunir as mães, devido à falta de interesse. Foi muito difícil, porque dava pra ter reunido muito mais mães se elas se interessassem mais. (Entrevistado 9).

Cabe lembrar que as mães escolhidas para as entrevistas representam o grupo de mães mais participativas, daí o interesse em conhecer sentido e o valor que elas atribuem à participação. Nas entrevistas com as mães, foi recorrente a queixa quanto à falta de participação e de interesse das outras mães. Mais uma vez, fica confirmado que qualquer processo participativo, mesmo com a mediação, é árduo e lento, exige organização, planejamento, comprometimento e persistência dos participantes (DEMO, 1988, p. 19, 82).

## *CONCLUSÃO*

O presente trabalho pesquisou a mediação social como instrumento de participação capaz de promover a realização da cidadania. Para fundamentar essa pesquisa, o modelo francês de mediação social, surgido na década de 1980, mostrou-se o mais adequado, devido à inexistência de um modelo brasileiro de mediação social e da escassez de publicações sobre o tema no Brasil, além da amplitude do conceito da mediação social francesa: trata-se de um processo de criação e reparação do laço social, além da resolução de conflitos da vida cotidiana, que promove a organização de trocas entre pessoas, pessoas e instituições e entre instituições, para a melhoria das relações na cidade.

A mediação social aqui pesquisada seguiu a orientação transformadora do conflito e a perspectiva relacional proveniente da via universalista francesa. Isto significa que a concepção de mediação que orienta esse trabalho não tem como único objetivo a formulação de um acordo, nem considera o conflito como algo negativo. O consenso, se houver, deve resultar do trabalho ativo de sujeitos conscientes e autônomos.

Para estudar a mediação social dentro dos parâmetros do conceito estabelecido e para verificar se os sujeitos, por meio da participação na mediação tornam-se mais conscientes, solidários e co-responsáveis pela vida em comunidade, foram investigadas a face política e pedagógica da mediação social. Os resultados dessas investigações iriam confirmar ou refutar a hipótese deste trabalho, que considera a mediação social como um instrumento de participação capaz de fortalecer a cidadania, ao tecer e/ou restabelecer laços sociais, tornar os sujeitos mais conscientes, solidários e autônomos, diante dos conflitos sociais vivenciados pelos diferentes atores.

Quanto ao papel político da mediação social e do mediador, estes foram estudados a partir da concepção de mediação como um espaço de criatividade pessoal e social e de acesso à cidadania. Partiu-se, também, da concepção de participação como um processo de conquista da autopromoção, inserido no contexto da dominação histórica.

Como o objetivo da participação é a realização da cidadania, conforme foi especificado nesse trabalho, foi adotado o conceito de cidadania emancipada (DEMO, 1995), capaz de pensar e conduzir os sujeitos ao seu destino, de forma coletiva e organizada. Trata-se de um fenômeno essencialmente político.

No estudo da participação, foram observadas as dificuldades de mobilização e de organização decorrentes da pobreza material e política (DEMO, 2003), bem como o contexto socioeconômico, político e histórico e as relações de poder que interferem na participação.

Quanto à dimensão pedagógica, foram estudadas as funções dialógica, participativa e pacificadora da mediação social. Foi investigado o papel do diálogo crítico e libertador que acontece na mediação, como também o seu objetivo de fortalecer os cidadãos para serem mais participativos e capazes de afrontar a realidade. Também foram ressaltados o valor dos discursos dos moradores da cidade e a importância da participação do mediador na escolha dos temas geradores a serem utilizados na mediação.

Ainda na esfera pedagógica, foi investigada a capacidade pacificadora da mediação social, levando-se em conta que a paz não exclui o conflito e este faz parte da dinâmica das relações sociais. Nesse sentido, a mediação pode ser um instrumento de regulação de tensões, mas também um instrumento capaz de promover os direitos humanos e os direitos de cidadania. Além disso, foi observado que, na busca da paz, a educação deve promover uma aproximação crítica da realidade (consciência-mundo), e especialmente nos países mais pobres, este deve ser o papel da mediação: *des-velar* a realidade e o conflito para que os sujeitos possam transformá-la.

Para os fins dessa pesquisa, com enfoque dialético histórico-estrutural, foi utilizada uma vasta pesquisa bibliográfica para fundamentá-la. Além disso, foi escolhido o estudo de caso como estratégia metodológica, recaindo a escolha no caso das mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás, cujo processo de mediação social foi realizado pelo Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal, núcleo de Ceilândia.

No estudo de caso, foi analisado o processo participativo promovido pelo processo de mediação, que envolveu diversos atores: mães, agentes comunitários, equipe multidisciplinar e coordenadora do PJC, representantes da defensoria pública, especialistas em mediação, empresários e funcionários das empresas de ônibus.

Como técnica de coleta de dados, foram utilizadas as entrevistas semi-estruturadas e a análise documental. As entrevistas, realizadas com as mães, com o agente comunitário, com a coordenadora do CEE nº2 e com os profissionais do PJC, permitiram analisar como foi a participação coletiva ocorrida no processo de mediação social e o grau de alcance da

cidadania. Como fonte secundária de pesquisa, foram utilizados relatórios do PJC, teses, dissertações, relatórios de investigação e pesquisas estatísticas baseadas em dados de recenseamentos.

O estudo do perfil socioeconômico realizado com os entrevistados demonstrou que as mães de Águas Lindas são o grupo mais vulnerável: possuem a menor renda, o menor nível de escolaridade e residem no Entorno do Distrito Federal, uma região pobre e violenta, que não oferece as mínimas condições de cidadania aos seus moradores.

Da análise dos dados colhidos, foi possível verificar que o conceito de participação percebido na fala dos entrevistados apresentou pouco alcance político, pois a participação não foi concebida como autopromoção em si ou como processo de autopromoção com a dimensão dada por Pedro Demo (1988). Assim, a participação enquanto “fazer parte” ou “ser parte” e não como exercício de uma forma de poder, não fortalece suficientemente a capacidade organizativa (política) dos grupos de interesse na comunidade.

Apesar das limitações quanto ao conceito de participação, verificou-se que um grupo de mães participou ativamente do processo de mediação, enquanto a maioria permaneceu desmotivada. O agente comunitário, mediador social por excelência, tomou para si o conflito das mães, participou ativamente de todo o processo e conseguiu manter o grupo coeso, apesar de reduzido. A equipe multidisciplinar participou de todo o processo, exceto os novos integrantes, que não acompanharam e desconhecem o caso.

Quanto à sessão de mediação em si, ocorrida em seis de março de 2008, as mães e o agente comunitário não conduziram o procedimento, que ficou a cargo de uma mediadora de São Paulo. No discurso das mães, foi possível perceber que elas reconhecem a importância da participação delas no processo. No entanto, essa participação não é (como não foi) imprescindível na sessão de mediação com os empresários.

A maioria dos entrevistados, inclusive as mães, reconheceu que houve acesso ao direito pretendido pelas mães (direito ao transporte público gratuito para os acompanhantes das crianças especiais, seus filhos). No entanto, o direito conquistado é constantemente ameaçado, ou seja, o acesso à cidadania, nesse caso, permanece precário.

As mães consideram que há uma limitação da mobilidade dos filhos, visto que eles não podem viajar desacompanhados. Existe uma consciência quanto aos prejuízos sociais e

econômicos decorrentes da privação do transporte público gratuito. Apesar de não haver uma questão específica sobre o tema nas entrevistas, nenhum entrevistado referiu-se a qualquer violação dos direitos humanos envolvendo as mães.

Apesar dos constantes descumprimentos do acordo verbal realizado por meio da mediação, o resultado é positivo, ou seja, as representantes das mães que participaram de todo o processo de mediação saíram fortalecidas: reconhecem seus direitos em decorrência da atividade de educação para os direitos, tomam iniciativas para efetivar seus direitos, ainda que isoladas, apresentaram melhora na autoestima, perderam o “medo da justiça” e formaram uma pequena rede de solidariedade.

Os benefícios da participação no processo de mediação são evidentes. No entanto, é necessário fazer as seguintes ressalvas quanto à participação das mães: somente um pequeno grupo permanece ativo e mobilizado e não houve qualquer iniciativa no sentido de estabelecer a associação formal dessas mães. Portanto, não houve e não há qualquer planejamento participativo ou estratégia de ação de longo prazo no grupo das mães.

Levando-se em conta as três atividades realizadas pelo PJC (educação para os direitos, mediação de conflitos e animação de redes sociais), pode-se considerar que o programa desenvolve muitas das atividades da mediação social francesa, apesar das suas limitações: trata-se de um programa local e vinculado ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDF. Nesse contexto, não há suporte para que o mediador (ou agente comunitário) possa trabalhar na interface entre as instituições públicas e a sociedade. O mediador não tem força para interpelar o serviço público, no sentido de melhorar o acesso aos serviços e promover a sua modernização.

Outra deficiência, observada na comparação com o mediador social, é que o agente comunitário não trabalha na elaboração de projetos sociais locais, nem recebe apoio institucional para promover a emergência desses projetos, o que implicaria na articulação entre as diversas políticas públicas e diferentes atores sociais.

Para concluir, os dados colhidos na presente pesquisa mostram que a hipótese levantada, de que a mediação social é um instrumento de participação capaz de promover a realização da cidadania, foi parcialmente confirmada. Primeiro, porque o processo participativo trouxe pouca capacidade político-organizativa e envolveu um grupo muito



pequeno de mães; segundo, porque o direito pretendido, de gratuidade do transporte interestadual para acompanhantes de pessoas com necessidades especiais, permanece precário. No entanto, o potencial participativo contido no processo de mediação mostrou-se enorme, tendo em vista a transformação do grupo de mães entrevistado. Atualmente, elas estão mais unidas, conscientes de seus direitos e fortalecidas no propósito de manter a conquista alcançada.

Como o caso já vem se desenrolando há quase oito anos e o direito permanece precário, a tendência natural é a desmobilização e o descrédito, caso a animação de rede trabalho de fortalecimento não sejam intensificados.

Como contribuição deste trabalho de pesquisa ao Programa Justiça Comunitária, onde os profissionais lutam incansavelmente pela realização da cidadania, fica a sugestão de estimular o grupo de mães para formar uma associação, tendo em vista efetivar a sua legitimidade, representatividade e força política. Isto significa dizer que o processo de mediação social pode investir na qualidade política do processo participativo das mães de forma mais ampla, em termos de conteúdo e estratégia de longo prazo, de modo a potencializar forças para a realização desses e outros direitos. O trabalho de mediação deve ser contínuo, no sentido de contribuir para a emancipação política e econômica da associação, evitando assim qualquer tentativa de cooptação ou assistencialismo.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BARBALET, J. M. A Cidadania. Lisboa: Editorial Estampa, 1989.

BARBOSA, Águida. **Composição da historiografia da mediação: instrumento para o moderno direito de família.** Revista do Curso de Direito da Universidade Federal de Uberlândia, Vol. 33, em 2004/2005, págs. 155/170.

BEHRING, Elaine Rossetti. **O Brasil em contra-reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos.**São Paulo: Cortez, 2003.

BOSSAVIT, J-L; GLAESNER, D.; ROYER, R-M. **Referentiels de la Mediation Sociale.** CREPAH, France, 2002.

BUFFA, Ester, ARROYO, Miguel, NOSELLA Paolo. **Educação e cidadania: quem educa o cidadão?** 11ª edição. São Paulo, SP: Cortez, 2003.

BUSH, R. A. Baruch; FOLGER, J. P. **La promesa de mediación.** Buenos Aires: Granica, 2006.

CANDAU, Vera Maria. **Por uma cultura da paz.** Revista Nuevamerica / Novamerica, Rio de Janeiro, n. 86 , 2000.

CANDAU, Vera Maria; SACAVINO, Susana. **Educar em direitos humanos: construir democracia.** Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil – o longo caminho.** 6ª edição- Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

CASTEL, Robert. **A discriminação negativa: cidadãos ou autóctones?** (tradução de Francisco Morás). Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

CASTEL, Robert. **Metamorfoses da questão social: uma crônica do salário.** Petrópolis/RJ: Vozes, 1998.

CASTELLS, Manuel. **A questão urbana.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2006.

CHAUI, Marilena. **O que é Ideologia.** 2ª edição. São Paulo, SP: Brasiliense, 2006.

COUTUNHO, Carlos Nelson. **A democracia como regime que avança**. Entrevista à revista Época, 1981.

DEMO, Pedro. **Avaliação qualitativa**. Campinas, SP: Autores Associados, 2005.

\_\_\_\_\_. **Cidadania pequena**. Campinas, SP: Autores Associados, 2001.

\_\_\_\_\_. **Cidadania tutelada e cidadania assistida**. Campinas, SP: Autores Associados, 1995.

\_\_\_\_\_. **Metodologia científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

\_\_\_\_\_. **Participação é conquista**. São Paulo: Cortez, 1988.

\_\_\_\_\_. **Pobreza da pobreza**. Petrópolis: Editora Vozes, 2003.

\_\_\_\_\_. **Pobreza política: a pobreza mais intensa da pobreza brasileira**. Campinas, SP: Armazém do Ipê (Autores Associados), 2006.

\_\_\_\_\_. **Política social, educação e cidadania**. Campinas, SP: Papirus, 1994.

ECO, Umberto. **Como se faz uma tese**. São Paulo: Perspectiva, 2006.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Estratégias em serviço social**. São Paulo: Cortez, 2002.

FOLGER, Joseph P.; JONES, Tricia S. **Nuevas direcciones en mediación**. Buenos Aires: Piados, 1997.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. São Paulo: Editora Paz e Terra S/A, 2006.

FRANÇA. **Une nouvelle ambition pour les villes**. Rapport à monsieur Claude BARTOLONE, ministre delegue à la Ville et Monsieru Paul PICARD. 2000. Disponível em: <[i.ville.gouv.fr/divbib/doc/rapbrevanpicard.pdf](http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/rapbrevanpicard.pdf)>

\_\_\_\_\_. **Referentiels de la mediation sociale – Rapport final. Volume 1**. Délégation Interministérielle à la ville (DIV). Direction Île de France-Atlantique (CHEPAH). 2002. Disponível em: <[i.ville.gouv.fr/divbib/doc/DIV-Volume1.pdf](http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/DIV-Volume1.pdf)>

\_\_\_\_\_. **Referentiels de la médiation sociale : Volume II.** Les emplois-repere : activités et compétences. Délégation Interministérielle à la ville (DIV). Direction Île de France-Atlantique (CHEPAH). 2002. Disponível em: <[i.ville.gouv.fr/divbib/doc/DIV-VolumeII.pdf](http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/DIV-VolumeII.pdf)>

\_\_\_\_\_. **Social mediation and new methods of conflict resolution in daily life.** National Forum of Urban Affairs Professionals. Les édition de la Délégation Interministérielle à la ville. 2000. Disponível em: <[www.ville.gouv.fr](http://www.ville.gouv.fr)>

\_\_\_\_\_. **Pour une politique de la ville renouvelée.** Plan de cohésion sociale. Comité Interministeriel des Villes. 2006.

\_\_\_\_\_. **Evaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale.** Rapport à Christine Boutin, ministre du Logement et de la Ville. Ministère du Logement et de la Ville, 2008.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São Paulo, SP: Paz e Terra, 1996.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São Paulo: Paz e Terra, 1996.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia do oprimido.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

\_\_\_\_\_. **Conscientização: teoria e prática da libertação. Introdução ao pensamento de Paulo Freire.** São Paulo: Centauro, 2005a.

FREYNET, Marie-France. **Les médiations du travail social.** Lyon: Chronique Sociale, 1995.

GADOTTI, Moacir; PADILHA, Paulo Roberto; CABEZUDO, Alicia. **Cidade Educadora: princípios e experiências.** São Paulo: Cortez: Instituto Paulo Freire, 2004.

GADOTTI, Moacir. **Educação e poder: introdução à pedagogia do conflito.** 13ª edição. São Paulo: Cortez, 2003.

GOHN, Maria da Glória. **Movimentos sociais e educação.** São Paulo, SP: Cortez, 2005.

\_\_\_\_\_. **O protagonismo da sociedade civil: movimentos sociais, ONGs e redes solidárias.** São Paulo: Cortez, 2005.

GOMIDE, Alexandre de Ávila. **Transporte urbano e inclusão social: elementos para políticas públicas.** Texto para discussão nº 960. IPEA, 2003.

HOROWITZ, Sara Rozenblum. **Mediación: convivencia y resolución de conflictos en la comunidad.** Barcelona: Graó, 2007.

IANNI, Octavio. **A era do globalismo.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2007.

KONDER, Leandro. **O que é dialética.** São Paulo: Brasiliense, 2008.

LÉVINAS, Emmanuel. **Entre nós: ensaios sobre a alteridade.** Petrópolis: Editora Vozes, 2004.

MACPHERSON, C. B. - **A democracia liberal – origens e evolução.** Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

MAFFESOLI, Michel. **O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades pós-modernas.** Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2006.

MARSHALL, T. H. **Cidadania, Classe Social e Status.** Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1967.

MEDEIROS, Marcelo; DINIZ, Débora. **A nova maneira de entender a deficiência e o envelhecimento.** Texto para discussão nº 1040. IPEA, 2004.

MÉSZÁROS, István. **O poder da ideologia.** São Paulo: Boitempo Editorial, 2004.

MOORE, Christopher. **O Processo de mediação.** Porto Alegre: Artmed, 1998.

OLIVERA, Mirtas Gómez. **Mediación Comunitaria: bases para implementar um Centro Municipal de Mediação Comunitaria y de Resolución de Conflictos.** Buenos Aires: Espacio Editorial, 2005.

PASTORINI, Alejandra. **A categoria “questão social” em debate.** São Paulo: Cortez, 2007.

PATEMAN, Carole. **Participação e teoria democrática.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

PEREIRA, Potyara A. P. **Necessidades humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais**. São Paulo: Cortez, 2000.

\_\_\_\_\_. **Perspectivas teóricas sobre a questão social no serviço social**. Texto de aula.

PETITCLERC, Jean-Marie. **Pratiquer la médiation sociale**. Paris: Dunod, 2002.

PISON, José Martinez. **Políticas de bienestar: um estúdio sobre los derechos sociales**. Madrid: Tecnos, 1998.

PONZIO, Augusto; CALEFATO, Patrícia, PETRILLI, Suzan. **Fundamentos de filosofia da linguagem**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

ROMANO, Jorge O.; ANTUNES, Marta. **Empoderamento e direitos no combate à pobreza**. Rio de Janeiro: ActionAid, 2002.

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

\_\_\_\_\_. **A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência**. 5ª edição. São Paulo: Cortez, 2005a.

\_\_\_\_\_. **Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade**. São Paulo: Cortez, 2005b.

SCHNITMAN, Dora Fried & LITTLEJOHN, Stephen (org.), tradução Jussara Haubert Rodrigues e Marcos A. G. Domingues. **Novos paradigmas em mediação & conciliação**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

SINGER, Linda R. **Resolución de conflictos**. Buenos Aires: Paidós, 1996.

SIX, Jean-François, tradução de Giselle Groeninga de Almeida, Águida Arruda Barbosa e Eliana Riberti Nazareth. **Dinâmica da mediação**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

TEIXEIRA, Elenaldo. **O local e o global: limites e desafios da participação cidadã**. São Paulo, SP: Cortez. Recife, PE: EQUIP. Salvador, BA: UFBA, 2002.

TELLES, Vera da Silva. **Direitos sociais: afinal do que se trata?** Belo Horizonte, MG: UFMG, 2006.

TRIVIÑOS, Augusto N.S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 2008.

VIANA, Nildo. **Escritos metodológicos de Marx.** Goiânia: Alternativa, 2007.

VINYAMATA, Eduard (org.). **Aprender del conflicto.** Barcelona: Graó, 2003.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca - O ofício do mediador, Vol. III.** Florianópolis (SC): Fundação Boiteux, 2004.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

(Território e Sociedade: entrevista com Milton Santos. São Paulo, SP: Fundação Perseu Abramo. 1996.)

## ANEXO 1

### CRITÉRIOS DE ESTRATIFICAÇÃO POR CLASSE SOCIAL

ABEP / 2009

Classe	Renda Média (por pessoa)		Renda Família (4 pessoas)				% da população		
Classe A 1	R\$	9.733,47		R\$	38.933,88		1%		
Classe A 2	R\$	6.563,73	R\$	9.733,47	R\$	26.254,92	R\$	38.933,88	4%
Classe B 1	R\$	3.479,36	R\$	6.563,73	R\$	13.917,44	R\$	26.254,92	9%
Classe B 2	R\$	2.012,67	R\$	3.479,36	R\$	8.050,68	R\$	13.917,44	15%
Classe C 1	R\$	1.194,53	R\$	2.012,67	R\$	4.778,12	R\$	8.050,68	21%
Classe C 2	R\$	726,26	R\$	1.194,53	R\$	2.905,04	R\$	4.778,12	22%
Classe D	R\$	484,97	R\$	726,26	R\$	1.939,88	R\$	2.905,04	25%
Classe E	R\$	276,70	R\$	484,97	R\$	1.106,80	R\$	1.939,88	3%
<b>Média</b>	<b>R\$</b>	<b>1.500,00</b>	<b>R\$</b>	<b>2.500,00</b>	<b>R\$</b>	<b>6.000,00</b>	<b>R\$</b>	<b>10.000,00</b>	<b>Média</b>



**ROTEIRO DE ENTREVISTA**

Número\_\_\_\_\_

**Informante: Mães de crianças especiais vinculadas ao PJC de Ceilândia**

Nome do(a) entrevistado(a): \_\_\_\_\_

Nome do(a) entrevistador(a): \_\_\_\_\_

Data da entrevista: \_\_\_\_\_

Duração: Início: \_\_\_\_h

Término: \_\_\_\_h

**I- PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO**

## 1) Sexo

1-( ) Masculino 2-( ) Feminino

## 2) Idade

1-( ) Até 18 anos

2-( ) De 19 a 24 anos

3-( ) De 25 a 30 anos

4-( ) De 31 a 36 anos

5-( ) De 37 a 42 anos

6-( ) De 43 a 48 anos

7-( ) De 49 a 54 anos

8-( ) Mais de 54 anos

## 3) Estado Civil

1-( ) Solteiro(a)

2-( ) Casado(a)

3-( ) Separado(a) (desquitado(a) e/ou divorciado(a))

4-( ) Viúvo(a)

5-( ) Outro(a). Qual? \_\_\_\_\_

## 4) Cor/ Raça

1-( ) Negro

2-( ) Branco

3-( ) Mestiço/ Moreno

4-( ) Indígena

5-( ) Amarelo

6-( ) Outra

## 5) Religião

1-( ) Católica

2-( ) Protestante/ Evangélica

3-( ) Espírita

4-( ) Religiões afro-brasileiras (umbanda/candomblé, etc.)

5-( ) Outra: \_\_\_\_\_

6-( ) Sem religião

## 6) Escolaridade

1- ( ) Analfabeta

2- ( ) 1º. grau

3-( ) 2º. grau

- 4- ( ) Superior  
5-Outra.Qual?\_\_\_\_\_

7) Renda mensal familiar

- 1-( ) Até 1 salário mínimo\* (R\$465,00)  
2-( ) Mais de 1 a 2 salários mínimos (R\$ 930,00)  
3-( ) Mais de 2 a 3 salários mínimos (R\$1.395,00,00)  
4-( ) Mais de 3 a 4 salários mínimos(R\$1.860,00)  
5-( ) Mais de 4 a 5 salários mínimos ( R\$2.325,00)  
6-( ) Acima de 5 salários mínimos ( mais de R\$ 2.325,00)

\*Valor em maio de 2009: R\$ 465,00

8) Local de moradia

- 1-( ) Águas Lindas  
2-( ) Ceilândia  
3-( ) Taguatinga  
4-( ) Samambaia  
5-( ) Guarã I e II  
6-( ) Cruzeiro  
7-( ) Gama  
8-( ) Outro

**MÃES**

**II – MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE CIDADANIA**

9) O que a senhora entende por mediação social?

---

---

---

10) A senhora conhece o trabalho do Programa Justiça Comunitária (PJC) de Ceilândia?

---

---

---

**Se sim:**

11) Como a senhora avalia o trabalho do Programa Justiça Comunitária (PJC) de Ceilândia ?  
(pontos positivos e negativos)

---

---

---

12) A senhora conhece casos de sucesso das mediações realizadas pelo PJC de Ceilândia?

---

---

---

---

---

13) Por que esses casos tiveram sucesso?

---

---

14) Qual a importância da participação dos membros da comunidade no processo de mediação?

---

---

15) A participação dos membros da comunidade tem influência no resultado do processo de mediação? Por que?

---

---

16) O processo de mediação ajuda os participantes a ter acesso a direitos? Por que?

---

---

17) O que os membros da comunidade aprendem com a experiência do processo de mediação?

### **III – O PROCESSO DE MEDIAÇÃO COM AS MÃES DAS CRIANÇAS ESPECIAIS DE ÁGUAS LINDAS**

18) Como surgiu o interesse em lutar pelo transporte interestadual para as crianças especiais de Águas Lindas?

---

---

19) Como foi a participação da senhora neste processo de arregimentação de um grupo de mães?

---

---

20) Como as mães tomaram conhecimento do trabalho do PJC de Ceilândia?

---

---

---

21) Como foi a participação da equipe multidisciplinar do PJC de Ceilândia neste processo de mediação?

---

---

---

22) Como foi a participação do agente comunitário do PJC de Ceilândia neste processo de mediação?

---

---

---

23) Como foi a participação das mães neste processo de mediação?

---

---

---

24) Qual foi o resultado deste processo de mediação?

---

---

25) A participação das mães teve influência neste processo de mediação? Por que?

---

---

---

26) Esse processo de mediação contribuiu para que as mães tivessem acesso a direitos? Por que?

---

---

27) O que as mães aprenderam com a experiência deste processo de mediação?

---

---

28) Quais foram os principais fatores que facilitaram este processo de mediação?

---

---

---

29) Quais foram os principais fatores que dificultaram este processo de mediação?

---

---

---

30) Que sugestões a senhora teria para melhorar o PJC de Ceilândia?

---

---

31) O senhora tem alguma outra informação importante sobre o assunto da pesquisa que não foi tratada nessa entrevista?

---

---

**ROTEIRO DE ENTREVISTA**

Número\_\_\_\_\_

**Informante: Profissional da equipe multidisciplinar do PJC de Ceilândia**

Nome do(a) entrevistado(a): \_\_\_\_\_

Nome do(a) entrevistador(a): \_\_\_\_\_

Data da entrevista: \_\_\_\_\_

Duração: Início: \_\_\_\_ h

Término: \_\_\_\_ h

**II- PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO**

## 1) Sexo

1-( ) Masculino 2-( ) Feminino

## 2) Idade

1-( ) Até 18 anos

2-( ) De 19 a 24 anos

3-( ) De 25 a 30 anos

4-( ) De 31 a 36 anos

5-( ) De 37 a 42 anos

6-( ) De 43 a 48 anos

7-( ) De 49 a 54 anos

8-( ) Mais de 54 anos

## 3) Estado Civil

1-( ) Solteiro(a)

2-( ) Casado(a)

3-( ) Separado(a) (desquitado(a) e/ou divorciado(a))

4-( ) Viúvo(a)

5-( ) Outro(a). Qual? \_\_\_\_\_

## 4) Cor/ Raça

1-( ) Negro

2-( ) Branco

3-( ) Mestiço/ Moreno

4-( ) Indígena

5-( ) Amarelo

6-( ) Outra

## 5) Religião

1-( ) Católica

2-( ) Protestante/ Evangélica

3-( ) Espírita

4-( ) Religiões afro-brasileiras (umbanda/candomblé, etc.)

5-( ) Outra: \_\_\_\_\_

6-( ) Sem religião

## 6) Escolaridade

1- ( ) 1º. grau

2- ( ) 2º. grau

- 3- ( ) Superior
- 4- ( ) Pós- Graduação
- 5- Outra. Qual? \_\_\_\_\_

7) Renda mensal familiar

- 1- ( ) Até 5 salários mínimos\* (R\$2.325,00)
- 2- ( ) Mais de 5 a 10 salários mínimos (R\$ 4.650,00)
- 3- ( ) Mais de 10 a 15 salários mínimos (R\$6.975,00,00)
- 4- ( ) Mais de 15 a 20 salários mínimos(R\$9.300,00)
- 5- ( ) Acima de 20 salários mínimos (mais de R\$9.300,00)

\*Valor em maio de 2009: R\$ 465,00

8) Local de moradia

- 1- ( ) Brasília
- 2- ( ) Ceilândia
- 3- ( ) Taguatinga
- 4- ( ) Samambaia
- 5- ( ) Guarã I e II
- 6- ( ) Cruzeiro
- 7- ( ) Gama
- 8- ( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_

## II – MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE CIDADANIA

9) O que o sr(a) entende por mediação social?

---

---

---

10) Como o Programa Justiça Comunitária (PJC) de Ceilândia entende a mediação social?

---

---

---

11) Quais foram os principais casos de êxito das mediações realizadas pelo PJC de Ceilândia?

---

---

12) Por que esses casos tiveram sucesso?

---

---

---

13) Qual a importância da participação dos membros da comunidade no processo de mediação?

---

---

---

14) A participação dos membros da comunidade tem influência no resultado do processo de mediação? Por que?

---

---

---

15) O processo de mediação contribui para que os participantes tenham acesso a direitos? Por que?

---

---

---

16) Que aprendizado os membros da comunidade alcançam com a experiência do processo de mediação?

---

---

### **III – O PROCESSO DE MEDIAÇÃO COM AS MÃES DAS CRIANÇAS ESPECIAIS DE ÁGUAS LINDAS**

17) Como o sr(a) tomou conhecimento do conflito envolvendo as mães de crianças especiais de Águas Lindas de Goiás?

---

---

18) Como foi a participação do sr(a) neste processo de mediação?

---

---

---

19) Como foi a participação da equipe multidisciplinar neste processo de mediação?

---

---

---

20) Como foi a participação do agente comunitário neste processo de mediação?

---

---

---

21) Como foi a participação das mães neste processo de mediação?

---

---

---

22) Qual foi o resultado deste processo de mediação?

---

---

---



23) A participação das mães teve influência neste processo de mediação? Por que?

---

---

---

24) Esse processo de mediação contribuiu para que as mães tivessem acesso a direitos? Por quê?

---

---

---

25) Que aprendizado as mães alcançaram com a experiência deste processo de mediação?

---

---

---

26) Quais foram os principais fatores que facilitaram este processo de mediação?

---

---

---

27) Quais foram os principais fatores que dificultaram este processo de mediação?

---

---

---

28) Que sugestões o Sr(a) teria para melhorar o PJC de Ceilândia?

---

---

29) O sr(a) tem alguma outra informação importante sobre o assunto da pesquisa que não foi tratada nessa entrevista?

---

---

---