

MEDIAÇÃO PARA A DEMOCRACIA: Cidadania, Participação e Empoderamento no Âmbito da Resolução de Conflitos

MEDIATION FOR DEMOCRACY: Citizenship, Participation and Empowerment in the Context of Conflict Resolution

Adriana Goulart de Sena Orsini¹

Nathane Fernandes da Silva²

RESUMO: O artigo que se apresenta traz a mediação como um instrumento de fortalecimento da democracia, no âmbito da resolução de conflitos no Brasil. O estudo realizado partiu da análise do paradigma adversarial e não participativo de solução de conflitos, caracterizado, principalmente, pelo sistema judicial tradicional, no qual o ajuizamento de demandas é marcado por decisões impositivas e não compartilhadas. Após tal análise, apresentou-se a mediação não apenas enquanto método de resolução de disputas, lastreado pela consensualidade, mas também como espaço de acesso à cidadania, como processo no qual a participação, a escuta mútua, a responsabilização e o empoderamento dos mediandos para o conhecimento de direitos humanos-fundamentais é possível. A mediação, portanto, pode ser uma ferramenta de empoderamento e exercício da cidadania, contribuindo para a construção de um modelo democrático de solução de conflitos.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação; Democracia; Cidadania.

ABSTRACT: This article presents mediation as a tool for strengthening democracy in the context of dispute resolution in Brazil. The study started from the analysis of participatory and non-adversarial paradigm of conflict resolution, characterized mainly by the traditional legal system, in which the filing of claims is marked by overpowered and unshared decisions. After this analysis, mediation was presented not only as a method of dispute resolution, backed by consensuality, but also as a space for access to citizenship as a process in which participation, mutual listening, accountability and empowerment of mediandos to the knowledge of human-fundamental rights is possible. Mediation, therefore, can be a tool of empowerment and citizenship, contributing to building a democratic model of conflict resolution.

KEYWORDS: Mediation; Democracy; Citizenship.

¹ Professora Doutora da Faculdade de Direito da UFMG, Juíza Federal do Trabalho, Coordenadora do Programa Pólos de Cidadania – UFMG, Coordenadora do Programa RECAJ UFMG, Membro do Comitê Gestor da Conciliação no CNJ, Juíza Auxiliar da Comissão de Acesso à Justiça no CNJ.

² Doutoranda em Direito pela Universidade Federal de Minas Geras – UFMG. Professora Adjunta da Faculdade de Estudos Administrativos – FEAD MG. Mediadora de Conflitos. Integrante do Programa RECAJ UFMG.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O conflito é inerente à vida humana, representando oportunidades de se aprimorar relações, seja pela sua transformação ou resolução. Contudo, especialmente na cultura brasileira, o conflito é visto, muitas vezes, como algo negativo, que deve ser exterminado o mais brevemente possível e, de preferência, por um terceiro estranho à disputa. Isto reflete uma sociedade que não aprendeu a dialogar e a solucionar suas próprias questões de modo democrático, no qual todos têm oportunidades de fala, e que visualiza no sistema judicial tradicional a única saída para suas demandas, e na figura do Juiz a autoridade decisória que será capaz de resolver todas as disputas, e de modo célere e satisfatório.

O conflito não é mera pretensão resistida, como diz o direito formal. Também não deve ser solucionado por uma única via – não menos necessária –, o Poder Judiciário. Há uma urgente e real necessidade de que outras formas de solução de disputas, que promovam maior participação, sejam aprendidas, praticadas e vivenciadas pela população, meios que trabalhem os conflitos com os envolvidos, no lugar de extingui-los por soluções, por vezes, artificiais (SIX, 2001).

Nesta linha, o paradigma do Estado Democrático de Direito, lastreado na aplicação do direito pela pluralidade e pela participação (ROMÃO, 2003), sugere e instiga a utilização de modelos consensuais e mais democráticos para solucionar conflitos, que ultrapassem o sistema judicial tradicional e o processo a ele correlato, incluindo efetivamente as pessoas na gestão e solução de suas demandas. Para se realizar, portanto, a democracia no âmbito da resolução de conflitos, é preciso estimular métodos pautados pela participação dos envolvidos e que abram espaço para construções jurídicas plurais e não adversariais.

O presente trabalho se propõe, então, a discutir a prática da mediação voltada à democracia, prática esta marcada pela participação dos envolvidos, exercício da cidadania e empoderamento para a conquista de direitos fundamentais. Tudo isso será discutido a partir das ideias de Luis Alberto Warat – referencial teórico desta pesquisa – que trazem a mediação para além da resolução não adversária de disputas jurídicas, encarando-a como uma estratégia educativa, como a realização política da cidadania, dos direitos humanos e da democracia (WARAT, 2001, p. 88).

A segunda parte deste trabalho destina-se a caracterizar o atual paradigma de solução de conflitos no Brasil, marcado em grande parte pela adversariedade, pela ausência de participação dos envolvidos em disputas e pela visão negativista que se tem dos conflitos, de

modo geral. Tal paradigma consolidou-se por diversos motivos, tais como culturais, jurídicos e políticos, como será explicitado no tópico seguinte do trabalho.

O terceiro tópico refere-se à promoção da democracia por via da mediação, no âmbito da solução de conflitos. Buscou-se explicitar, nesse tópico, o processo da mediação para além da resolução dos conflitos, mas também como processo que promove a participação dos envolvidos, a escuta mútua, a responsabilização e o resgate da autonomia dos sujeitos, caracterizando-se, assim, a mediação como um espaço democrático de exercício da cidadania, no qual todos têm direito à participação efetiva e à construção de decisões mutuamente aceitáveis e satisfatórias.

O quarto tópico destina-se a abordar um aspecto complementar da mediação – porém não menos importante – que também contribui fortemente para a democracia: o empoderamento das partes, no sentido de auxiliá-las na compreensão de direitos humanos-fundamentais e dar-lhes suporte, por meio da informação e do conhecimento, para compreendê-los e alcançá-los.

Como conclusão inicial aponta-se que a mediação pode se caracterizar como um espaço no qual se realiza a democracia, desde que se traduza numa esfera participativa em que o choque de interesses, posições, sentimentos e ideias possa produzir entendimento, cooperação, soluções criativas e não impositivas. A mediação para a democracia pode assumir esse viés desde que seja trabalhada para além da solução de conflitos, mas também como espaço legítimo de participação social, de empoderamento e de exercício da cidadania.

2 UM PARADIGMA ADVERSARIAL E NÃO PARTICIPATIVO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Solucionar conflitos de modo célere e satisfatório é o desejo de grande parte das pessoas e principal objetivo dos sistemas judiciais. Especialmente em nossa cultura, o conflito é visto como algo negativo, que precisa ser eliminado de forma breve. As pessoas, de um modo geral, não são capacitadas para resolverem conflitos de forma cooperativa, e o paradigma de vencedor-perdedor, inocente-culpado, está enraizado nos mais diversos setores sociais.

O conflito aparece quando se tem dificuldade de lidar com diferenças, somada à aparente impossibilidade de coexistência de interesses. Conflito é, portanto, oposição de interesses, sentimentos e ideias, podendo ser traduzido por luta, disputa, desentendimento. Em muitas culturas, quando o conflito surge, a aversão à cooperação se instala, e os envolvidos no

litígio passam a se ver como “inimigos”, justamente por esta oposição de interesses individuais. Diante de uma situação conflituosa não resolvida, instala-se a crise. A crise e o conflito, estreitamente ligados entre si, surgem quando há uma ruptura em uma situação aparentemente equilibrada, quando a estabilidade e harmonia de uma relação ficam abaladas. Assim, a competição domina a cena, e a cooperação é, por vezes, esquecida.

O que se verifica, no contexto do conflito, é que há um rompimento na comunicação, e o diálogo cede lugar à discussão, à persuasão e, em casos mais extremos, à violência. A partir de então, os envolvidos buscam um terceiro, alheio à situação, para dizer quem tem e quem não tem razão. Normalmente, o que as pessoas desejam ao tomarem esta atitude é se afastarem do problema, não se responsabilizando pela sua solução e desejando o extermínio do conflito.

O Direito deve buscar uma nova teoria do conflito, que não o veja como algo unicamente prejudicial ou maligno, mas sim como uma confrontação para a construção de algo positivo, que traz nova vitalidade. O conflito pode ser visto como uma diferença enérgica, não prejudicial e com um potencial construtivo (WARAT, 2001, p. 82), abandonando, então um paradigma no qual o conflito é encarado sob um viés negativista e adversarial.

Diante deste quadro, percebe-se que lidar com o conflito, de fato, não é uma tarefa facilmente realizável, ainda mais quando já se firmou o costume de delegar a um terceiro o poder de solucionar lides, como ocorre no Brasil. O aparato tradicional de solução de litígios é lastreado num modelo em que os envolvidos no conflito são vistos como adversários que buscam numa terceira pessoa – o juiz – a solução para o fim de suas questões, sem envolverem-se e sem responsabilizarem-se pela construção desta solução.

Tal paradigma de solução de conflitos, caracterizado pelo ajuizamento de demandas, está incrustado na sociedade, consagrado pelos diplomas legais e já foi bastante defendido, tendo sido aclamado como o modelo ideal para garantir soluções céleres, justas e eficazes. Ocorre que, especialmente com o advento do Estado Democrático de Direito, que trouxe novas garantias e direitos, este aparato – representado pelo Poder Judiciário e pelo sistema judicial tradicional – tem sido alvo de debates e discussões, uma vez que está sufocado por diversas barreiras como o excesso de demandas, custas elevadas e a morosidade, dentre outras (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Além disso, a conflituosidade da sociedade tornou-se mais complexa justamente pela concretização desses novos direitos, bem como houve um notável aumento no número de demandas judicializadas, devido à expansão das atividades do Poder

Judiciário nos últimos anos (BOCHENEK, 2013). Tudo isto ocorreu sem que houvesse uma adequação do modelo hegemônico de solução de litígios a essa nova realidade.

Ressalta-se que o uso constante do sistema judicial tradicional para a resolução de conflitos no Brasil é reflexo de uma cultura que aceitou e aceita, convenientemente, este tipo de solução de disputas, no qual a decisão é dada por um terceiro alheio à situação, investido de autoridade, justamente por delegar a outrem um papel que, ao menos inicialmente, diz respeito a cada um de nós. Isto ocorre, em grande parte, em virtude da visão negativista que a sociedade brasileira, de modo geral, tem sobre o conflito. Não se vislumbra que uma situação conflituosa pode ser uma oportunidade democrática de participar, de ser ouvido, de se reassumir responsabilidades, tomar decisões sobre a própria vida e melhorar as relações entre os indivíduos. Ao contrário, o conflito é visto como algo ruim que precisa ser liquidado, de preferência, pela intervenção impositiva de um terceiro.

Soma-se a isso uma característica própria da nossa cultura e das sociedades judaico-cristãs de modo geral, como afirma Camila Nicácio (2011), para as quais o universo é criado por um deus exterior e superior a ele, e que, assim, tenderiam a ver no Estado a primeira saída para seus problemas e dificuldades, como ente laico substituto a este deus, numa lógica de desresponsabilização do sujeito. Lado outro, em contextos culturais orientais, essa responsabilização seria unicamente do indivíduo, que deveria manter o equilíbrio de um universo pelo qual nenhum deus exterior poderia responder (NICÁCIO, 2011, p. 23). Ainda de acordo com Nicácio, esta visão incide conseqüentemente na maneira como ambas as culturas concebem o Estado, seu direito e seus sistemas de justiça. Isto explicaria a aversão das culturas orientais ao contencioso³, e de forma oposta, a afeição das culturas ocidentais ao mesmo (NICÁCIO, 2011, p. 23). Tal afeição à judicialização de demandas, por consequência, desgasta as relações interindividuais e intergrupais nestas sociedades, inclusive na brasileira, além de não promover a democracia no âmbito da justiça, uma vez que há um afastamento da população na participação nestes processos de judicialização.

Além disso, o próprio Poder Judiciário e seu sistema judicial incute certa dependência em seus usuários, desfavorecendo a participação dos cidadãos na tomada de decisão acerca de seus conflitos, afastando-os do processo de solução que dirá o direito

³ No mesmo sentido, Brow, citado por Moore, aponta que várias sociedades asiáticas, como Japão e China, praticam amplamente a mediação por possuírem uma cultura na qual a religião e a filosofia dão forte enfoque ao consenso social, a persuasão moral e a busca do equilíbrio e da harmonia nas relações humanas (BROW *apud* MOORE, 1998).

pertinente ao caso⁴. De acordo com José Eduardo Elias Romão, “as pessoas acabam sendo incorporadas a uma ordem jurídica por meio de procedimentos estrategicamente organizados contra a participação e a compreensão daqueles que deveriam ser sujeitos do direito” (ROMÃO, 2003).

Acrescenta-se ainda a retirada, por parte do Estado e do Direito, da autonomia da população de decidir sobre questões que dizem respeito a suas vidas e à coletividade, num excesso de regulamentação das relações, especialmente pela via legislativa, o que, conseqüentemente, implica na limitação do exercício da cidadania e no enfraquecimento da democracia. Insta salientar que a cidadania pode ser aqui compreendida e trabalhada enquanto processo gradual, construído e realizado a partir da organização da autonomia (GUSTIN, 2005, p. 182), do empoderamento e da busca pela efetivação de direitos, inclusive o acesso a soluções justas e adequadas para os conflitos. Inclui, também, o envolvimento, a responsabilização e a participação ativa na tomada de decisões, seja em questões individuais, seja em questões públicas. Luis Alberto Warat afirma que há falsos relatos que nos fizeram crer que a cidadania se exercia por meio de representantes do Estado e pela lei, o que acabou por incutir nas pessoas que estas só poderiam se ver enquanto cidadãos no espelho do Estado Moderno (WARAT, 2001, p. 157). Isto também acabou por afastar a população da solução de suas questões e demandas, configurando o sistema judicial, por vezes, como não democrático, por não envolver a escuta e a participação dos interessados nos processos de tomada de decisão, que são, na maior parte das vezes, representados por advogados.

Não se pode olvidar que o processo, instrumento necessário para se solucionar disputas pela via judicial, possui princípios e escopos relacionados à democracia que, por vezes, não são observados nas práticas judiciais. Dos princípios do processo – lógico, jurídico, econômico⁵ e político – este último é o que mais interessa no presente estudo, vez que ele introduz no processo a máxima garantia social, com o mínimo sacrifício individual da liberdade. Assim sendo, o processo não pode ser um obstáculo ao exercício da cidadania, mas

⁴ Vale ressaltar a existência da conciliação enquanto meio consensual de solução de conflitos que permite, ainda que parcialmente, a participação dos envolvidos, e que já se encontra presente no Poder Judiciário, especialmente nos Juizados Especiais e na Justiça do Trabalho. Além disso, a mediação e a justiça restaurativa vêm sendo gradativamente incluídos no contexto do Poder Judiciário, ainda que de modo insipiente.

⁵ Por princípio lógico, entende-se a utilização dos meios mais eficazes e céleres de se descobrir a verdade e evitar-se o erro, efetivando o direito material. Há uma preocupação metódica em se buscar a melhor forma de desenvolvimento do processo até alcançar o seu resultado final. O princípio jurídico preza pelo uso do processo para atingir-se a correta e justa aplicação do direito, realizando a função para a qual foi destinado. O princípio econômico determina que o processo não deve ser objeto de taxações gravosas, tanto no que se refere à sua duração quanto às suas despesas, pois não pode ser instrumento utilizável apenas pelas classes sociais favorecidas. É preciso haver economia de atos, de custos, de tempo e eficiência na administração da justiça (PISTORI, 2001).

sim um instrumento de acesso a ela. Deve haver garantia de liberdade e oportunidade de participação dos cidadãos, para que estes possam atuar no centro das decisões do Estado, o que, em grande parte dos processos judiciais, não ocorre.

O princípio político do processo não é meramente informativo, devendo ser visto também como um elemento de referência correlata ao processo típico, no sentido de se acolher outra face do processo, ligada às formas complementares de resolução de conflitos. Admite-se, assim, que haja uma atividade complementar à estrutura jurisdicional tradicional, mas inserida no fim a que se destina o processo, tais como a solução dos conflitos e a paz social (PISTORI, 2001).

Neste contexto, em que a democracia, correlacionada, dentre outros aspectos, ao exercício da cidadania em diversas esferas, não está presente em parte das resoluções de disputas no Brasil, já que os envolvidos, por vezes, não são ouvidos e não participam da construção das soluções para suas demandas, apresenta-se a mediação como possível instrumento de regulação social, capaz de preparar os sujeitos para uma atuação mais participativa, responsabilizando-os pela solução de seus próprios conflitos e promovendo o conhecimento para a concretização de direitos. A ampliação da participação social, o empoderamento e a responsabilização dos indivíduos por via da mediação possuem o escopo de auxiliar na promoção do exercício da cidadania, e, por conseguinte, no fortalecimento da democracia.

3 MEDIAÇÃO PARA A CIDADANIA: Uma Proposta Democrática

Os processos de mediação ganharam força e fama em virtude de se apresentarem como um novo horizonte na questão do acesso à justiça, dando enfoque ao que Cappelletti e Garth denominaram de “terceira onda do acesso à justiça”, voltada para as formas alternativas de resolução de conflitos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Num contexto de crise do Poder Judiciário, a mediação passou a ser vista por alguns, equivocadamente, como panaceia para todos os males, como um método prático, célere e barato para a resolução de disputas, o que acabou restringindo os escopos da mediação.

A mediação é, sem dúvida, uma inovação política e social, um emergente paradigma do direito e de gestão de conflitos, desde que seja definido o seu objeto, as formas e as condições de seu exercício, para que este corresponda a um ideal de mediação válido e eficiente.

Na concepção adotada no presente estudo, a mediação não será vista apenas como uma extensão da negociação, utilizando-se de técnicas voltadas para a solução de conflitos de modo consensual e cooperativo. Christopher Moore (1998), escritor e mediador norte-americano, conceitua a mediação como a intervenção de uma terceira parte aceitável em uma negociação ou em um conflito, que tem um poder de decisão limitado ou não autoritário, e que auxilia os envolvidos a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente admissível com relação às questões em disputa. O modelo de mediação estadunidense sugere que o trabalho da mediação é de resolver conflitos entre as diferenças, o mais rapidamente e o mais eficazmente possível para que tudo seja ligeiramente solucionado e que cada um retome o lugar que não deveria ter deixado (SIX, 2001, p. 258). Trata-se de uma espécie de negociação facilitada por um terceiro, na qual barganha-se para se conseguir um acordo de interesses, normalmente na presença de advogados. A vantagem deste método seria, principalmente, a de ganhos mútuos (ZAPPAROLLI; KRÄHENBÜHL, 2012, p. 37). O autor e mediador francês Jean-François Six coloca esta mediação da seguinte forma:

À direita, o quadro indicador “Mediação – resolução de conflitos”. É a via mais fácil, a via mais ostensiva, aquela que parece ir por si mesma, aquela que parece a mais segura; e muitos ali precipitaram-se de pronto, particularmente aqueles que, marcados pela influência norte-americana, inspiraram-se na mediação tal como é concebida nos Estados Unidos e a importaram tal qual na França (SIX, 2001, p. 257).

Assim, em face da cultura norte-americana, a mediação traria vantagens por ser um processo menos invasivo por parte do terceiro envolvido na disputa – o mediador –, por gerar decisões mais satisfatórias que a decisão judicial, proporcionar o empoderamento das partes – que entendem o processo e têm o controle sobre o mesmo –, aumentar a capacidade das partes de resolverem disputas futuras, ser um processo confidencial e poder ser mais rápido e barato que a litigação (MENKEL-MEADOW; LOVE; SCHNEIDER, 2006, p. 15).

Outra vertente engloba um conceito aberto de mediação, não a limitando a, tão somente, um meio de resolução de conflitos. A mediação deve criar ou recriar laços onde estes não existem mais ou estão consumidos, estimular a participação e a responsabilização dos envolvidos, e não simplesmente buscar a solução para conflitos. Ela pode ser uma proposta de humanizar as relações, especialmente no que tange à seara da conflituosidade, produzindo uma justiça voltada à qualidade de vida (WARAT, 2001, p. 161).

Não é intenção da mediação aqui trabalhada buscar obter acordos setorizados, mas proporcionar instrumentos capazes de levar a transformações nos modos como as pessoas se

comunicam e se relacionam (ZAPPAROLLI; KRÄHENBÜHL, 2012, p. 39). Não se focará, portanto, na mediação unicamente enquanto método de resolução de conflitos, mas essencialmente enquanto via democrática de acesso à justiça⁶ e, principalmente, de exercício da cidadania.

O processo de mediação deve promover um lugar intermediário, um terceiro termo, um espaço terceiro entre duas partes que permita aos cidadãos serem ouvidos para cooperar na criação. A mediação reafirma identidades, pois os mediandos não se fundem e não são absorvidos pelos interesses do outro, nem há um que é derrotado (SIX, 2001). Rompendo com a lógica adversarial e binária do perdedor *versus* ganhador, inocente *versus* culpado, referido método promove o ternário e favorece uma lógica dialética. Six aponta que a mediação pode criar ou recriar laços onde estes não existem mais, e que o método, para além da resolução de disputas, deve ser um espaço de criatividade pessoal, fomentando o acesso à cidadania (SIX, 2001). Este acesso é possibilitado pelo exercício da autonomia, pela escuta mútua das partes, pela busca por uma gestão cooperativa dos conflitos e pelo estímulo à responsabilização, ao envolvimento e à participação dos envolvidos.

Assim, a mediação é aqui definida como uma forma democrática de gestão de conflitos e de envolvimento popular na solução de suas demandas, em que os participantes, auxiliados por uma terceira pessoa equidistante, não autoritária e independente – o mediador – buscam voluntariamente, por meio do diálogo, da intercompreensão e de uma participação ativa, uma boa solução para a questão, que seja mutuamente aceitável, criando ou fortalecendo laços relacionais rompidos ou enfraquecidos pelo conflito. Vê-se, portanto, que a mediação não deve ser vista somente como instrumento de resolução de conflitos, mas principalmente como meio de administração dos mesmos, permitindo o encontro com o outro, não apenas para barganhar interesses, mas para ouvir, ser ouvido, tomar decisões e transformar a si mesmo e ao conflito vivenciado. A mediação se apresenta, portanto, como um espaço no qual se pratica a criatividade, como instrumento democrático de acesso e exercício da cidadania.

De acordo com o conceito elaborado para este estudo, a mediação pode ser utilizada de forma ampla, sendo um acesso à cidadania, uma vez que, pela escuta mútua e participação ativa dos mediandos na busca por uma boa solução para o conflito que vivenciam, estes não entregam seus problemas nas mãos do Estado, assumindo para si uma responsabilidade que

⁶ O termo “acesso à justiça” aqui é compreendido como o direito dos cidadãos de verem suas questões analisadas pelo Estado, serem ouvidos por este e, simultaneamente, usufruírem de modo satisfatório dos serviços públicos (SENA, 2010, p.157). Este conceito extrapola a definição clássica de acesso à justiça como somente acesso ao Poder Judiciário e ao devido processo, para englobar o acesso a uma ordem jurídica efetiva e justa.

lhes diz respeito. A mediação faz parte dos atos de civismo, preparando os cidadãos para o espaço cívico, para a reivindicação e conquista de seus direitos, contribuindo, assim para o fortalecimento da democracia. As pessoas devem buscar retomar o controle de suas próprias vidas, desejando não mais que o Estado e o direito, exclusivamente, imponha-lhes uma solução para suas questões. Isto representaria um novo ideal de cidadania, realizada pela mediação, conforme indica Luís Alberto Warat:

A cidadania está reduzida a indivíduos que participam indiretamente na produção das decisões do Estado, para logo delegar-lhe a missão de decidir seus próprios conflitos. É um cidadão que renuncia a administrar seus próprios conflitos, porque foi forçado a crer que era melhor que o Estado, que ele ajudava indiretamente, fosse o que tomasse medidas coercitivas sobre suas próprias situações de insatisfação. [...] Chegou a hora de devolver à cidadania e aos Direitos Humanos suas possibilidades de humanizar nossa relação com os outros, principalmente, por intermédio de um Direito comprometido com a humanização de suas funções nos conflitos, o Direito da mediação (WARAT, 2001, p. 161).

Completando tal raciocínio, Luis Alberto Warat aponta que, mesmo no Estado Democrático de Direito, existem instituições que manipulam as pessoas e as impedem de exercer sua autonomia, deixando “os cidadãos alienados e como sujeitos de direito sem Direitos Fundamentais” (WARAT, 2001, p. 156). O autor ainda coloca que os processos de realização da autonomia e de vinculação com os outros se encontram prejudicados, ocorrendo uma violação simultânea da cidadania e dos direitos fundamentais em nossas relações cotidianas (WARAT, 2001, p. 156).

Em que pese a forte presença de uma cultura demandista no Brasil – na qual grande parte das pessoas busca no Estado a providência para suas questões –, bem como todos os outros fatores apontados que levam a um paradigma adversarial e não participativo de resolução de conflitos, a mediação vem atender a uma demanda crescente da sociedade pela participação e envolvimento nas tomadas de decisões, tanto de seus conflitos como de questões públicas, em consonância com o Estado Democrático de Direito, que se pretende pluralista e participativo. Por se caracterizar como um processo pedagógico no qual os envolvidos aprendem a gerir seus conflitos e suas emoções, interagindo dialogicamente e buscando de forma conjunta uma saída para a questão que vivenciam, a mediação devolve ao cidadão a responsabilidade pelas suas escolhas e atitudes, bem como o poder de decidir sobre suas situações conflituosas, além de lhes oferecer o direito de ouvir e ser ouvido. A mediação se coloca então como via de exercício da autonomia, cidadania e democracia, como defendido por Six (2001) e explicitado por Warat:

Em termos de autonomia, cidadania, democracia e direitos humanos a mediação pode ser vista como a sua melhor forma de realização. As práticas sociais de mediação configuram-se em um instrumento de exercício da cidadania, na medida em que educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a realizar tomadas de decisões, sem a intervenção de terceiros que decidem pelos afetados em um conflito (WARAT, 2001, p. 88).

Tudo isto demonstra a necessidade da aplicação ampliada da mediação, não destinada apenas à resolução de conflitos paralela ao sistema judicial, mas como instrumento de participação, de empoderamento e de exercício da cidadania. Dessa forma, estará se garantindo não somente o implemento de uma outra forma de solução de controvérsias, para além do sistema judicial tradicional, mas também uma ferramenta de fortalecimento da democracia que possibilita a gestão de conflitos e que envolve as partes no seu processo de aplicação, exigindo das mesmas comprometimento, engajamento e responsabilidade. Ser cidadão é poder opinar e decidir por si mesmo, exercer sua autonomia, o que é um forte propósito da mediação.

4 MEDIAÇÃO E EMPODERAMENTO PARA A CONCRETIZAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS-FUNDAMENTAIS⁷

Como dito, a mediação pode ser uma via de acesso à cidadania a partir do empoderamento e participação dos envolvidos no processo, desde que a metodologia utilizada seja transformadora, e não focada unicamente na resolução do conflito. Tal empoderamento possui diversos aspectos, sendo que um deles representa a apropriação dos próprios conhecimentos por parte das pessoas, fortalecendo sua autonomia para a definição de temas a serem tratados, ações a serem executadas e para a tomada de decisões (ZAPPAROLLI; KRÄHENBÜHL, 2012, p. 90). A participação, por sua vez, exige um processo de afirmação e de recuperação da autoestima das pessoas para se reafirmar a autonomia e, então, terem voz, participarem e decidirem não apenas em face de questões individuais, mas também junto à coisa pública (WARAT, 2001, p. 175). A mediação, como exercício pedagógico de participação, escuta mútua, autoconhecimento e compreensão do outro, pode ser um processo

⁷ O uso da expressão direitos humanos-fundamentais no presente artigo tenciona reforçar a importância da efetivação de tais direitos, tutelados nacional e internacionalmente. Tal expressão substancia a ideia de direitos e não meras concessões, tendo em vista a formalização dos direitos humanos no plano internacional, por meio da Carta das Nações Unidas, e dos mesmos enquanto direitos fundamentais no plano nacional, através da Constituição da República de 1988. A autora Mariá Brochado afirma que “o espírito das leis do nosso tempo são os direitos humanos-fundamentais” (BROCHADO, 2010, p. 38).

capaz de estimular a autoestima e a afirmação da autonomia dos mediandos, promovendo o seu empoderamento.

De acordo com a doutrina estadunidense, o empoderamento no processo de mediação – *empowerment* – refere-se ao auxílio do mediador em fazer com que os mediandos a terem uma compreensão mútua de seus interesses e sentimentos. Outro viés do empoderamento diz respeito à necessidade de o mediador auxiliar as partes a buscarem suas capacidades de solucionar seus próprios conflitos e ganharem autonomia. Assim, empoderar os mediandos importaria em fazê-los compreender suas capacidades e qualidades, especialmente no que tange à gestão e solução autocompositiva e consensual dos conflitos (AZEVEDO, 2010, p. 141).

Contudo, e conforme exposto, a ideia de empoderamento apresenta outras dimensões, podendo ter o propósito de capacitar os sujeitos para uma compreensão ampliada de direitos, dando-lhes condições jurídicas para o acesso à justiça, que, para Kazuo Watanabe, representa o acesso à ordem jurídica justa, não devendo se limitar ao acesso aos órgãos judiciais já existentes, mas também levando em consideração a ordem jurídica e suas respectivas instituições (WATANABE, 1988). Assim, a promoção do empoderamento por meio da mediação, para além de auxiliar os mediandos a solucionarem seus conflitos de forma consciente, pode ajudá-los a conhecer direitos, especialmente os direitos humanos-fundamentais e os caminhos para efetivá-los, fomentando o acesso à justiça em sentido amplo.

Para que haja o empoderamento dos envolvidos no processo de mediação em relação aos direitos humanos-fundamentais se faz necessário o acesso à informação e ao conhecimento, pois é preciso conhecer os meios de se obter o acesso à justiça. No contexto brasileiro, parcela da população sofre com as limitações de acesso à informação, não sabendo a melhor forma de se solucionar uma demanda, de acessar um serviço público ou mesmo como decidir conscientemente sobre suas questões, justamente por não ter conhecimento e informações suficientes para isto. Deste modo, grande parte dos mediandos chega à mediação sem o empoderamento necessário para compreenderem sua situação conflituosa de forma completa e os direitos que a tangenciam, o que pode ser fomentado pela atuação do mediador.

O empoderamento realizado por meio da mediação, processo no qual mediador e mediandos trocam informações e que agrega a participação ativa dos envolvidos, contribui de forma significativa para o fortalecimento da democracia, vez que se realizam, numa só prática consensual de solução de conflitos e de regulação social, a cidadania, a participação e o conhecimento para a busca dos direitos humanos-fundamentais. Nesse sentido, cidadania e

direitos humanos-fundamentais se ligam à mediação como cultura e como práticas para sua realização na experiência cotidiana das pessoas (WARAT, 2001).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O direito e sua aplicação, especialmente em relação à solução de conflitos, precisam ser revistos para que se chegue a uma nova teoria do conflito em relação ao direito, que faça uma abordagem não de extinção das questões conflituosas, mas de humanização das mesmas e das relações interpessoais. O conflito deve ser compreendido não como algo maligno ou prejudicial, mas como uma possibilidade de fortalecer laços, de melhorar a qualidade de vida das pessoas, de humanizar as relações e de estimular o exercício da cidadania.

Conforme analisado e demonstrado, a mediação possui um potencial para além da resolução não adversarial de disputas jurídicas, um conteúdo democrático e transformador das relações, caracterizando-se enquanto processo de participação, envolvimento e responsabilização das partes em conflito, bem como de empoderamento e de exercício da cidadania. Assim, este método não pode ser encarado como uma alternativa a mais ao aparato judicial, que promova o seu desafogamento. A mediação tampouco deve ficar restrita ao Poder Judiciário: tal órgão deve atuar pontual e transitoriamente para fortalecer uma cultura da mediação, não podendo dela se apropriar, pois a mediação está presente – e deve estar – em todos os campos sociais, pois se trata de um processo que busca democratizar a solução de conflitos em diversas esferas. A mediação é prática social, não podendo ser engessada por nenhum órgão, estatal ou privado, que não permita o seu pleno desenvolvimento no seio social.

Portanto, tendo em vista esta ideia ampliada de mediação, tal metodologia pode – e deve – ser aplicada ao contexto brasileiro no intuito de se promover uma abordagem pedagógica de regulação social, como uma via possível de realização política da cidadania, dos direitos humanos-fundamentais e, conseqüentemente, da democracia. Importar a metodologia da mediação como um simples meio de resolução de conflitos não irá solucionar os problemas do acesso à justiça, compreendido como acesso a um ordenamento jurídico justo, o que necessariamente inclui o acesso aos serviços públicos e a efetivação de direitos, bem como o acesso a decisões adequadas para os conflitos. O uso potencializado da mediação pode reverter a cultura adversarial e demandista do país, na qual a todo o momento pessoas se enfrentam e remetem seus problemas para serem resolvidos nos tribunais, bem como

fortalecer a democracia no âmbito da resolução de conflitos e da justiça. É necessário, para tanto, que haja uma mudança no paradigma cultural brasileiro, para que todos os cidadãos se vejam como responsáveis pela solução de suas demandas e de questões públicas, o que pode ser feito pela metodologia da mediação, desde que esta seja voltada à cidadania.

É preciso, também, que a formação jurídica esteja em consonância com esta dimensão democrática dada à solução dos conflitos, baseada na participação, no empoderamento, no diálogo, na intercompreensão e na não adversariedade. Os operadores do Direito precisam aprender novos meios de solucionar questões conflituosas, que não se restrinjam ao sistema judicial tradicional, e que promovam um efetivo envolvimento das partes na construção de uma saída para suas demandas. Além disso, é necessário que a mediação vá além de uma política judiciária de solução de conflitos, passando a ser vista como uma política pública voltada à realização da democracia. No paradigma do Estado Democrático de Direito, é fundamental que as pessoas possam realizar o exercício democrático de solucionar suas próprias questões, participando, se responsabilizando e conhecendo direitos a elas atinentes.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

BARUCH, Robert A.; FOLGER, Joseph P. The promise of mediation. In: MENKEL-MEADOW, Carrie; LOVE, Lela Porter; SCHNEIDER, Andrea Kupfer. *Mediation: practice, policy and ethics*. New York City: Aspen Publishers, 2006, p. 121-123.

BOCHENEK, César Antônio. Limitar o Acesso á Justiça para Ampliar os Direitos. 27 de janeiro de 2013. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-jan-27/segunda-leitura-limitar-acesso-justica-ampliar-direitos>>. Acesso em: 19 fev. 2014.

BROCHADO, Mariá. Por que *Paideia* Jurídica? In: BROCHADO, Mariá *et al* (Org.). *Educação para direitos humanos: diálogos possíveis entre a pedagogia e o direito*. Belo Horizonte: PROEX-UFMG, 2010, p. 21-40.

CAPPELLETTI, Mauro & GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Elen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

GUNNING, Isabelle R. Diversity issues in mediation: controlling negative cultural myths. In: MENKEL-MEADOW, Carrie; LOVE, Lela Porter; SCHNEIDER, Andrea Kupfer. *Mediation: practice, policy and ethics*. New York City: Aspen Publishers, 2006, p. 254-255.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de

países periféricos. *Revista da Faculdade de Direito UFMG*. Belo Horizonte, nº 47, 2005, p. 181-216.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza; DIAS, Maria Tereza Fonseca. *(Re) pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 3. Ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2010.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

MENKEL-MEADOW, Carrie; LOVE, Lela Porter; SCHNEIDER, Andrea Kupfer. *Mediation: practice, policy and ethics*. New York City: Aspen Publishers, 2006.

MOORE, Christopher. *O Processo de Mediação. Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos*. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NICÁCIO, Camila Silva. Direito e Mediação de Conflitos: entre metamorfose da regulação social e administração plural da justiça. *Revista da Faculdade de Direito UFMG*. Belo Horizonte, nº 59, 2011, p. 11-47.

PISTORI, Gerson Lacerda. *Dos Princípios do Processo*. São Paulo: Editora LTr, 2001.

ROMÃO, José Eduardo Elias. A Mediação como Procedimento de Realização de Justiça no Âmbito do Estado Democrático de Direito. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação – Vol. 2*. Brasília, Grupos de Pesquisa, 2003, Cap. 6. Disponível em: <www.arcos.org.br>. Acesso em: 15 mar. 2013.

SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e Mediação de Conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *A gramática do tempo: para uma nova cultura política – 3ª ed.* São Paulo: Cortez, 2010.

SENA, Adriana Goulart de. *Dignidade Humana e Inclusão Social – Caminhos para a Efetividade do Direito do Trabalho no Brasil - 1ª Edição*. Belo Horizonte: LTr, 2010, 536 p.

SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da Mediação de Conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

SILVA, Nathane Fernandes da. Resolução Não-Adversarial de Conflitos: a Mediação como Instrumento Pedagógico para a Promoção de uma Cultura da Paz. In: DIAS, Maria Tereza Fonseca Dias (Org.). *Mediação, Cidadania e Emancipação Social: a experiência da implantação do centro de mediação e cidadania da UFOP e outros ensaios*. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2010, 169-189.

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

WARAT, Luis Alberto. *O Ofício do Mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coords.). *Participação e processo*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1988.

ZAPPAROLLI, Célia Regina. A experiência pacificadora da Mediação. In: MUSZKAT, Malvina Ester (org.). *Mediação de Conflitos: pacificando e prevenindo a violência*. São Paulo: Summus, 2003.

ZAPPAROLLI, Célia Regina; KRÄHENBÜHL, Mônica Coelho. *Negociação, mediação, conciliação, facilitação assistida, prevenção, gestão de crises nos sistemas e suas técnicas*. São Paulo: LTr, 2012.