

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMUNITÁRIOS
E FACILITAÇÃO DE DIÁLOGOS:
Relato de uma experiência na Maré**

FICHA TÉCNICA – FGV DIREITO RIO

Diretor: Joaquim Falcão

Vice-Diretor de Pós-Graduação: Sérgio Guerra

Vice-Diretor de Graduação: Fernando Penteadó

Professor Supervisor do CJUS: Luiz Ayoub

Professora Supervisora do Mestrado Profissional em Poder Judiciário: Leila Mariano

Coordenadora de Marketing Estratégico e Planejamento: Milena Brant

Coordenador de Administração e Finanças: Diogo Pinheiro

Coordenadora de Publicações Impressas: Patrícia Sampaio

Coordenador de Publicações Digitais: Pedro Mizukami

Equipe

Coordenação da pesquisa

José Ricardo Cunha (Professor da Graduação e Mestrado da FGV DIREITO RIO)

Gerente do Projeto “Mediação dos Conflitos Comunitários e Facilitação de Diálogos”

Lígia Fabris (Coordenadora de Prática Jurídica NPJ-Clínicas e Trabalho de Conclusão de Curso)

Supervisora da Clínica

Tânia Almeida (Professora do Mestrado da FGV DIREITO RIO)

Organização

José Ricardo Cunha (Professor da Graduação e Mestrado da FGV DIREITO RIO)

Rodolfo Noronha (Assistente Acadêmico do Mestrado)

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMUNITÁRIOS
E FACILITAÇÃO DE DIÁLOGOS:
Relato de uma experiência na Maré**

Organizadores: José Ricardo Cunha e Rodolfo Noronha

Rio de Janeiro, 2010

ISBN - 978-85-63265-02-9
Obra licenciada em: Creative Commons

EDIÇÃO FGV DIREITO RIO
Praia de Botafogo 190 13o andar - Botafogo
Rio de Janeiro - RJ
CEP:22.250-900
e-mail: mestradopj@fgv.br
web site: www.direitorio.fgv.br
Impresso no Brasil / Printed in Brazil
Os conceitos emitidos neste livro são de inteira responsabilidade dos autores.

Supervisão e Acompanhamento:
Milena Moraes Brant de Almeida e
Alessandro Monteiro de Barros Agra Cadarso

Diagramação:
Selênia Serviços

Revisão:
José Ricardo e
Rodolfo Noronha

Capa:
Bruno Lopes

Ficha catalográfica elaborada pela
Biblioteca Mario Henrique Simonsen / FGV

Mediação de conflitos comunitários e facilitação de diálogos: relato de uma experiência na Maré / Organizadores: José Ricardo Cunha e Rodolfo Noronha.
– Rio de Janeiro : Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getulio Vargas, 2010.96 p. : il.
72 p.

Inclui bibliografia.

1. Direitos sociais. 2. Mediação. 3. Conflito – Administração. 4. Resolução de disputas (Direito). 5. Maré (Rio de Janeiro, RJ). I. Cunha, José Ricardo. II. Noronha, Rodolfo. III. Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getulio Vargas.

CDD - 341.27

Sumário

Apresentação.....	7
Agradecimentos especiais	11
Estado Social e Estado Policial: Da desigualdade radical à exigência de uma nova ética - José Ricardo Cunha	13
I) Política e Polícia.....	13
II) Direitos Sociais e o Custo dos Direitos	14
III) Pobreza e Desigualdade Radical.....	18
IV) O <i>Homo Sacer</i> : sem Direito a ter direitos.....	23
V) Por uma ética da alteridade.....	27
VI) Proteção social, proteção policial e ética.....	31
Referências Bibliográficas	33
Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos: aportes teóricos para diálogos com múltiplas partes - Tania Almeida.....	35
Introdução.....	35
1. Contextualização	37
2. Mediação de Conflitos	42
3. Facilitação de Diálogos com Múltiplas Partes.....	44
Considerações Finais.....	52
Referências Bibliográficas	53
Relato de trajetória da Clínica de Mediação de Conflitos Comunitários e Facilitação de Diálogos	57
Produção dos atores comunitários que participaram do curso de Facilitação de Diálogos ocorrido na UNISUAM, em 31 de julho de 2009.....	67



Atribuição-Uso Não-Comercial-Vedada a Criação de Obras Derivadas 2.5 Brasil

Você pode:



copiar, distribuir, exibir e executar a obra

Sob as seguintes condições:



Atribuição: você deve dar crédito ao autor original, da mesma forma especificada pelo autor ou licenciante



Uso não comercial: Você não pode utilizar a obra com finalidades comerciais



Vedada a Criação de Obras Derivadas. Você não pode alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta.

- Para cada novo uso ou distribuição, você deve deixar claro para outros os termos da licença desta obra.
- Qualquer uma destas condições podem ser renunciadas, desde que você obtenha permissão do autor.
- Nothing in this license impairs or restricts the author's moral rights.

Muito daquilo que podemos dizer sobre sociedades, ao tentar descrevê-las, está na forma como indivíduos e instituições se relacionam; em outras palavras, em como encaram a noção de “outro” – e em como se relacionam com este outro. Muito das teorias do Direito (assim como teorias do estado), de certa maneira e até certa medida, dizem respeito às relações e formas de relacionamento—como elas são e como devem ser—com o outro.

No Brasil, muitos estudos apontam a existência de uma tradição jurídica adversarial¹, onde as diferentes partes que compõem um conflito posicionam-se em lados necessariamente opostos. A lógica de funcionamento desta forma de se relacionar com o outro separa, divide, contrapõe; coloca em lados opostos personagens de uma mesma história, versões de um mesmo fato. Dessa forma, é possível dizer que o Direito, ao organizar as partes envolvidas em uma contenda, reproduz características dessa cultura mais preocupada em impor argumentos do que em assumir o ponto de vista do outro.

Jogando olhares sobre um espaço social urbano muito característico (embora não exclusivo) do Rio de Janeiro, e também mudando a perspectiva de comportamento entre indivíduos e pensando-se na relação entre espaços, pode-se dizer que a cidade possui uma parcela significativa que nem sempre é vista como desejada; ou de forma mais clara, algumas partes de um mesmo todo (a cidade) são vistas da perspectiva da dicotomia, da segregação. Tratam-se das favelas, espaços sociais urbanos fortemente marcados tanto por características socioeconômicas (indicadores internos) quanto pelas representações sociais acerca dele (olhares externos).

1 Por exemplo, KANT DE LIMA, Roberto (Org.) ; AMORIM, Maria Stella (Org.) ; BURGOS, Marcelo Baumann (Org.) . Juizados Especiais Criminais, Sistema Judicial e Sociedade no Brasil: ensaios interdisciplinares. 1. ed. Niterói: Intertexto, 2003; ou em KANT DE LIMA, Roberto (Org.) ; AMORIM, Maria Stella de (Org.) ; MENDES, Regina Lúcia Teixeira (Org.) . Ensaio sobre a Igualdade Jurídica. Acesso à Justiça Criminal e Direitos de Cidadania no Brasil. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2005; ou ainda KANT DE LIMA, Roberto . Ensaio de Antropologia e de Direito: Acesso à Justiça e Processos Institucionais de Administração de Conflitos e Produção da Verdade Jurídica em uma Perspectiva Comparada. 1. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

No difícil caminho entre duas escolhas—maximizar as diferenças ou assumir o ponto de vista do outro –, muitas vezes se opta pela primeira alternativa. Essa escolha pela supervalorização das diferenças pode ser captada desde o início do *mito de origem* das favelas no Rio de Janeiro². Como consequência, de um lado cola-se à imagem da favela o estigma de espaço das ausências (de regra, de ordem, de moral), onde quem perde é o espaço segregado; de outro, impõe-se também a perda (ou ao menos, subestimação) de ricas experiências sociais. Nessa lógica, quem perde não é quem é segregado, mas também quem segrega.

Porém, na dicotomia das escolhas mencionadas, a outra via permanece como uma possibilidade, ou ao menos, uma esperança. O exercício de alteridade – de ver o outro como o outro vê o mundo, e de assim aprender mais sobre si, ao ver-se aos olhos do outro – cada vez mais se torna uma urgência, não apenas uma alternativa.

A luta por direitos sociais da (e na) favela encontrou, em sua história, algumas alternativas. Uma delas é a judicialização³ desses conflitos, procurando no Judiciário uma forma de realização desses direitos. Algumas são as vitórias, inegáveis, mas que ainda não foram capazes nem de realizar integralmente os direitos sociais, nem de reconstruir a relação deste espaço com o restante da cidade – até por que se trata de um caminho trilhado pela via não do diálogo, mas da oposição: o binômio “nós x eles” contido na expressão “morro x asfalto” pode encontrar espaço na lógica de funcionamento da judicialização deste tipo de conflitos.

Na trilha do outro caminho proposto, a alteridade pode ser transformada, de intenção, esperança, necessidade, em mecanismo de reconstrução de relações, em instrumento de composição de conflitos. É o que se propôs a fazer o Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários e Facilitação de Diálogos. Contando. Com o apoio da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, por meio do Programa Pacificar – Formar para a cidadania e a promoção da paz e realizado em parceria entre a Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas e a organização social Viva Comunidade, o Núcleo procurou construir uma ponte para a realização dos direitos sociais na Maré, espaço urbano que possui dupla identidade: em termos jurídico-ad-

2 ALVITO, Marcos. ZALUAR, Alba. Um século de favela. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

3 Sobre a militância de lideranças em especial, ver SOUZA, Marcelo Lopes de. RODRIGUES, Glauco Bruce. Planejamento urbano e ativismos sociais. São Paulo: Editora UNESP, 2004; PANDOLFI, Dulce Chaves. GRYSZPAN, Mario (org.). A favela fala. – Depoimentos ao CPDOC. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2003; ainda RIBEIRO, Luiz César de Queiroz. SANTOS JR, Orlando Alves dos. Associativismo e Participação popular – Tendências da organização popular no Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: IPPUR/UFRJ; FASE, 1996.

ministrativos, trata-se de um bairro, assim reconhecido pela prefeitura do Rio de Janeiro desde 1994; mas em termos de representação social, é reconhecida por toda a cidade como favela – e carrega em si não apenas o estigma que a expressão encerra, mas também os problemas na realização de direitos sociais tão comuns a outras localidades do mesmo gênero.

O caminho proposto pelo projeto foi diferente de outros já vistos em outras oportunidades: a partir da escolha pela mediação de conflitos e Facilitação de Diálogos, baseou-se na escuta, na compreensão, na aprendizagem. Para tal, mobilizou diversos setores da Escola de Direito: a Coordenação de Atividades Complementares da Graduação em Direito acolheu o curso de formação para alunos, militantes locais e parceiros da OAB/RJ; o Núcleo de Prática Jurídica constituiu uma Clínica Jurídica, onde alunos de graduação atuaram diretamente nas ações desenvolvidas pelo projeto; e o Mestrado em Poder Judiciário, da mesma instituição, fez o acompanhamento e coleta de dados que orientaram as ações e o relatório final.

Além dos ganhos obtidos no caminhar do projeto⁴, espera-se deixar uma contribuição para um futuro próximo: a estrada construída pela ação do projeto, as ferramentas construídas, a articulação produzida, os grupos que se formaram em torno de um mesmo objetivo, e é claro, a esperança constituída em torno de uma perspectiva melhor de vida não podem ser desperdiçadas. As próximas linhas procuram sistematizar algumas das reflexões e ações desenvolvidas neste caminhar, e mais do que tudo, possuem a pretensão de servir como apoio àqueles que queiram usar esta narrativa como material proveitoso para a constituição de uma nova trajetória, dali adiante.

4 Que faz lembrar as palavras de Eduardo Galeano, “a utopia está no horizonte [...]”.

Agradecimentos especiais

Agradecimentos mais do que especiais a todos e todas que viabilizaram este projeto, de diferentes maneiras. À Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça e a todos os membros do Programa Pacificar, que concordaram em apostar em uma formação jurídica pouco “convencional”, ao investir na Mediação de Conflitos em faculdades de Direito.

Aos alunos de graduação que fizeram parte dos cursos de formação em Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos, assim como os alunos que participaram das Clínicas do Núcleo de Prática Jurídica. Apostaram na própria formação – jurídica e humana – e contribuíram para a construção desta trajetória.

A todos os membros da Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas e do Viva Comunidade, que apoiaram este empreendimento e se empenharam em realizá-lo.

Aos docentes e supervisores envolvidos no projeto, que compartilharam suas experiências e conhecimentos e moveram tantos esforços para a realização das atividades.

E principalmente, a todos os parceiros, associações, entidades, militantes, ativistas e articuladores comunitários da Maré, que tão bem apostaram na proposta de uma luta por direitos baseada no diálogo. A todos, o nosso obrigado e o nosso sincero desejo de que tenhamos colaborado com a construção de mecanismos e ferramentas que sirvam à Maré.

Estado Social e Estado Policial: Da desigualdade radical à exigência de uma nova ética

José Ricardo Cunha⁵

I) POLÍTICA E POLÍCIA

Aristóteles dizia que o homem é um ser naturalmente político e por isso vive em conjunto. Dizia também que aquele que não vive com os outros ou é um deus ou um selvagem.⁶ Como ser político, o homem constrói sua vida em torno da *polis*. Em latim, a palavra grega *polis* costuma ser dita *civitas*, significando não apenas cidade, mas também cidadania. O termo *polis* expressa, assim, a densidade do que significa essa vida em comum, esse viver com os outros que é inevitável a todos os mortais. A *polis* não é apenas a cidade, mas a Cidade-Estado. Aquela que pela política organiza a força, para que esta seja juridicamente instrumentalizada e, de efeito, não se renda à barbárie própria da selvageria. Do grego *polis* resulta a palavra “política” e também a palavra “polícia”. Se a política busca as condições para uma vida em comum, a polícia busca as condições para a preservação da vida em comum. Claro que isso assim o é, em tese. Na vida prática, tanto o sentido da política como o sentido da polícia podem ser corrompidos em função da busca de interesses particulares postos acima dos interesses públicos ou, ainda, pelo predomínio de uma razão instrumental cegamente pragmática. Mas o fato dessas distorções ocorrerem não implica o desaparecimento do sentido normativo dos termos política e polícia. Ambos estão etimologicamente vinculados à ideia de busca e manutenção das condições da vida em comum.

A política, ao menos conforme sua tradição clássica, liga-se ao conceito de cidadão, cidadania, e, portanto, de administração pública ou de administração da coisa pública. Contudo, administrar a coisa pública não é um ato apenas

5 Doutor em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina; Professor Adjunto da Universidade Estadual do Rio de Janeiro e Professor Adjunto da FGV Direito Rio. É também o coordenador do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários e Facilitação de Diálogos da FGV Direito Rio, com apoio do programa Pacífico e parceria com o Viva Comunidade.

6 –Cf. ARISTÓTELES. *A Política*. São Paulo: Martins Fontes, 1998, pp. 4-5.

burocrático que se encerra em si mesmo. Essa administração tem um fim, um *telos*. Diz Aristóteles: “*Mas não é apenas para viver juntos, mas sim para bem viver juntos que se fez o Estado.*”⁷ Administrar a *polis* significa buscar as condições para um bem viver de todos os cidadãos, de todas as pessoas. Ainda segundo Aristóteles, o bem viver entre concidadãos traz uma exigência de igualdade, isto é, que cada um tenha a sua vez, o que, para esse filósofo, se traduz em justiça e honestidade.⁸ A administração pública possui, nessa linha de raciocínio, um compromisso transcendental com a justiça, ou seja, com a repartição de bens, encargos e imunidades. Esse é o sentido de uma justiça distributiva, preocupada em equiparar pessoas e grupos a uma espécie de linha média da sociedade.

De certa forma, os dois sentidos dados por Aristóteles à exigência de igualdade, quais sejam, justiça e honestidade, articulam-se com as duas palavras que decorrem do termo grego *polis*: política e polícia. Enquanto a política deve ser guardiã da justiça, a polícia deve ser guardiã da honestidade. Mas não é só isso: a ação da política deve ser pautada pela honestidade, bem como a ação da polícia deve ser pautada pela justiça. Os quatro termos obedecem a uma reciprocidade direta e cruzada. Assim como não pode haver uma política sem justiça e honestidade, também não pode haver uma polícia sem justiça e honestidade. Com efeito, num plano prescritivo, política e polícia estão interligadas a partir das mesmas exigências morais. Contudo, não é assim que acontece na prática. O texto que se segue apresentará alguns argumentos que pretendem enfatizar essa ruptura fática, ou trauma moral, que por diversas vezes ocorre entre o sentido prescritivo e o sentido descritivo de política e polícia.

II) DIREITOS SOCIAIS E O CUSTO DOS DIREITOS

Todos nós sabemos que os direitos humanos resultam, em última instância, de uma luta contra a arrogância e a opressão do poder. Trata-se de erigir um campo de proteção a pessoas e grupos sociais em face de um domínio, no mais das vezes, revestido de postura oficial. Embora o poder, por definição, possa, ele não deve fazer tudo o que pode. O poder do Estado ou do capital, mesmo que juridicamente organizado, deve conhecer limites éticos que salvaguardem a liberdade, a autonomia e a dignidade de pessoas e povos.

Dentro dessa premissa geral acima exposta, os direitos humanos foram afirmados gradativamente na história. É conhecida a classificação dos direitos

7 ARISTÓTELES. *Op. Cit.*, p. 53.

8 ARISTÓTELES. *Op. Cit.*, p. 63.

humanos em gerações ou dimensões. Na primeira geração ou dimensão temos documentos históricos como a Magna Carta de 1215 e a Carta de Direitos de 1689, ambas na Inglaterra. Ainda podemos falar na Declaração Universal dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789, na França. Todos esses documentos são caracterizados pela afirmação de direitos civis e políticos, tais como direito à integridade, à segurança e às diversas formas de liberdade. Já no alvorecer do século XX, a partir de todas as transformações ocorridas no século XIX, sobretudo por força da chamada revolução industrial, assistimos ao surgimento da segunda geração ou dimensão dos direitos humanos. Nesta temos documentos históricos como a Constituição mexicana de 1917 e a Constituição alemã de 1919. Também merece destaque a Declaração do Povo Trabalhador e Explorado de 1918, na Rússia. Esses documentos são caracterizados, por seu turno, pela afirmação de direitos econômicos e sociais, tais como educação, trabalho e previdência.⁹

As duas dimensões dos direitos humanos foram finalmente integradas na Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU em 1948. Apesar disso, no processo posterior de regulamentação da Declaração, por razões históricas que não serão debatidas neste texto, foram aprovados pelas Nações Unidas dois distintos Pactos: Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, ambos de 1966. A proclamação de dois pactos reforçou a distinção entre as dimensões dos direitos humanos, como se direitos civis e políticos e direitos econômicos e sociais não pudessem andar juntos. Para evitar essa interpretação equivocada, dois anos depois, na I Conferência Mundial de Direitos Humanos realizada em Teerã, em 1968, foi consagrada expressamente a *indivisibilidade* dos direitos humanos, tendo sido afirmado que uma vez que os direitos humanos e as liberdades fundamentais são indivisíveis, a realização plena dos direitos civis e políticos sem o gozo dos direitos econômicos, sociais e culturais é impossível. Apesar de ter ocorrido esse esforço em Teerã e depois ter sido reafirmada a indivisibilidade e interdependência dos direitos humanos na II Conferência Mundial de Direitos Humanos, em Viena, em 1993, permaneceu uma ideia de divisibilidade dos direitos humanos.

Na prática, essa divisibilidade dos direitos humanos ocorre sob o argumento de que os direitos civis e políticos são direitos negativos e, por isso, se realizam sem a participação do Estado, ou melhor, com a inação do Estado. O exemplo mais corrente é o do direito às liberdades públicas, ou mesmo o direito de ir e vir. Tais direitos não demandariam uma ação direta do Estado, mas, ao

9 Cf. COMPARATO, Fábio Konder. *A Afirmação Histórica dos Direitos Humanos*. São Paulo: Saraiva, 1999.

contrário, sua abstenção que permitiria ao cidadão realizar suas atividades lícitas no exercício de tais direitos. Por isso estes seriam direitos autorrealizáveis. Na outra ponta há o argumento de que os direitos econômicos e sociais são direitos positivos e, por isso, se realizam com a participação do Estado, na forma de prestação de bens e serviços para o cidadão. Exemplos correntes são os do direito à saúde e do direito à previdência. Tais direitos demandariam uma ação direta do Estado, seja na construção de hospitais e contratação de profissionais de saúde, seja na organização da máquina previdenciária e pagamento de aposentadorias, pensões e benefícios. Por isso, não seriam esses direitos autorrealizáveis, mas progressivos conforme a disponibilidade orçamentária do Estado.

Não obstante o raciocínio que insiste na divisibilidade entre os direitos civis e políticos e os direitos econômicos e sociais seja, em certa medida, compreensível, ele não deixa de ser passível de questionamentos. A crítica de fundo e mais importante é que a divisibilidade favorece uma leniência com relação à não-realização de certos direitos. Isso nos remete ao contexto da Guerra Fria, na qual o bloco capitalista apoiava os direitos civis e políticos mas impunha restrições aos direitos econômicos e sociais. Do outro lado, o bloco comunista apoiava os direitos econômicos e sociais mas impunha restrições aos direitos civis e políticos. No meio da disputa ideológica, ficava a pessoa desamparada e sujeita a diferentes formas de violação de sua autonomia e dignidade. Esse é o preço maior da divisibilidade dos direitos humanos.

Além da crítica mais geral acima apresentada, pode-se dizer que é falsa a ideia de que os direitos de primeira geração necessariamente ocorrem com a abstenção do Estado, assim como também é falsa a ideia correlata de que os direitos de segunda geração necessariamente ocorrem com a presença do Estado. Em relação aos direitos de segunda geração, basta que lembremos a ação de movimentos sociais, ONGs e sindicatos que atuam conquistando e assegurando determinados direitos econômicos e sociais muitas vezes independentemente da ação do poder executivo e, às vezes, até contra ele. Mas ainda que se pense Estado não apenas como poder executivo, por vezes os movimentos sociais (em sentido amplo) fazem suas conquistas diretamente em face do capital ou de setores privados da sociedade. Já em relação aos direitos civis e políticos, de primeira geração, o argumento é mais eloquente ainda. É falso imaginar que, por exemplo, o direito de ir e vir dependa apenas de uma abstenção do Estado. Ao contrário, depende de uma ação positiva complexa e sofisticada de oferecimento direto ou indireto de transportes e de gerenciamento de um sistema público de transporte terrestre, aéreo e marítimo que inclui não apenas as máquinas de locomoção, mas estradas, portos e aeroportos. Na mesma linha vai o direito

de eleger os representantes políticos. Não obstante seja um direito de primeira geração, ele demanda o investimento direto de recursos públicos para organizar e levar a cabo as eleições. Sem dinheiro não há eleições.

Dentre os exemplos apresentados, gostaria de dar destaque ao direito à integridade pessoal e patrimonial, também chamado de direito à segurança pública. Não há dúvida de que se trata de direito civil de primeira ordem. Contudo, para que ele se realize, é impensável a abstenção do Estado em qualquer nível. Esse direito, tal qual o direito à saúde ou educação, implica a construção e compra de equipamentos, dos mais simples aos mais sofisticados, bem como a contratação direta de pessoal em larga escala. Em outras palavras, é um direito que demanda muito dinheiro, muitos recursos orçamentários. No entanto, são raros os discursos que afirmam despudoradamente que a segurança pública não pode ser oferecida porque não há dinheiro no orçamento. Ou ainda, que por demandar a ação do Estado trata-se de um direito progressivo a ser realizado conforme a disponibilidade orçamentária do mesmo. Qualquer cidadão de classe média ou alta ficaria estupefato diante do argumento de que o policiamento não pode ocorrer porque não há disponibilidade orçamentária... E nenhum político ou administrador eleito seria tolo o suficiente para falar algo assim.

A conclusão é que todos os direitos possuem custos. Em 1999, numa defesa do Estado Social diante do ataque mais contundente do neoliberalismo, Stephen Holmes e Cass Sunstein publicaram o livro *The Cost of Rights: why liberty depends on taxes* (O Custo dos Direitos: por que a liberdade depende de impostos). Nesse livro, os autores afirmam que a oposição entre direitos positivos e direitos negativos não faz sentido e que é totalmente fútil, pois há uma série de direitos que simplesmente escapam ao simplismo desta classificação.¹⁰ Os autores lembram que essa dicotomia tornou-se popular entre muitos americanos pois estes acreditavam que se tratava de uma diferença entre os que estavam imunes à interferência do Estado nas suas vidas e os que estavam sujeitos a tal interferência. Alguns também acreditavam que os direitos positivos gerariam uma dependência nas pessoas assistidas pelo Estado. Contudo, Holmes e Sunstein afirmam que essas questões, embora presentes, não dão conta da complexidade do debate e que a garantia de qualquer direito implica certos custos. Os autores lembram a máxima “*where there is a right, there is a remedy*”¹¹ para concluir que “*rights are costly because remedies are costly.*”¹² Em outras pala-

10 HOLMES, Stephen; SUNSTEIN, Cass. *The Cost of Rights: why liberty depends on taxes*. New York: Norton & Company, 1999, pp. 37-38.

11 “Onde há um direito, há um remédio.”

12 HOLMES, Stephen; SUNSTEIN, Cass. *Op. Cit.*, p. 43. “Os direitos são custosos porque os remédios são custosos.”

vras, todos os direitos implicam mecanismos para sua realização ou proteção e tais mecanismos inevitavelmente importam custos diretos ou indiretos para o Estado e, portanto, para a sociedade.

Ao fim e ao cabo, se todos os direitos implicam custos, não há porque se argumentar que os direitos econômicos e sociais não são plenamente realizáveis porque dependem de disponibilidade orçamentária. A rigor e por essa linha de raciocínio, nenhum direito seria por si só plenamente realizável, pois qualquer um depende, de alguma forma, de disponibilidade orçamentária. Melhor explicando, os mecanismos (*remedies*) de promoção e/ou garantia de qualquer direito exigem algum custo. Mesmo os direitos mais elementares como liberdade de consciência e opinião dependem da existência de um custoso aparato judicial que lhes garantam e protejam frente a qualquer ameaça ou violação concreta. Então, se todos os direitos estão em pé de igualdade, tudo depende de uma questão de escolha, de opção.

III) POBREZA E DESIGUALDADE RADICAL

Pobreza e violência são duas categorias que constantemente aparecem associadas na forma de um binômio. Evidentemente, essa articulação é bem mais complexa do que no mais das vezes aparece. Não se trata de estabelecer aqui nenhuma relação de causa e efeito necessária, pois isso seria um tosco equívoco, afinal nem todos os empobrecidos cometem atos de violência e nem todos os atos de violência são cometidos por empobrecidos. Por outro lado, são conhecidos os relatórios oficiais das administrações penitenciárias que revelam que a maioria esmagadora da população carcerária é formada por pessoas empobrecidas. Se é verdade que nem só os empobrecidos cometem crimes, parece ser uma igual verdade que majoritariamente são estes que são perseguidos e punidos pelo Estado em razão dos crimes cometidos. Novamente estamos diante de uma constatação que abriga inúmeras e complexas variáveis que demandariam uma análise própria, o que não será feito nos limites deste texto. Por ora, quero estabelecer [fundamentar] a hipótese de que se é correto dizer que pobreza e violência não estabelecem uma relação de causa e efeito, por outro lado é possível afirmar que os empobrecidos são os que mais sofrem com a violência.

De forma geral, parece que a sociedade já se acostumou com a violência sofrida pelos mais empobrecidos. Não é nada desarrazoado afirmar que se os mesmo índices de crimes violentos que assolam as comunidades mais carentes e periféricas fossem constatados nos bairros das classes médias e altas haveria

um levante social. Seriam inúmeras as manifestações e isso ocuparia espaço de destaque nas principais mídias e meios de comunicação do país. Tomando a situação da cidade do Rio de Janeiro apenas como exemplo, eventualmente ouvimos ou lemos em jornais algo do tipo: *Moradores de Copacabana não conseguem dormir em função de tiroteio no Cantagalo*. Ora, não é difícil perceber como a semântica da frase revela que a vida de quem está no asfalto vale mais do que a vida de quem está no morro, ao menos no imaginário de quem elaborou esse tipo de manchete. Se é triste a situação dos moradores de Copacabana que não conseguem dormir em função do barulho do tiroteio, é dramática e intolerável a situação dos moradores da comunidade do Cantagalo que estão com suas vidas diretamente ameaçadas em função da troca de tiros. Contudo, como foi dito antes, de uma forma geral, a sociedade parece tolerar com certa facilidade, ou até indiferença, a violência que atinge os mais empobrecidos.

Mas não se trata unicamente da violência mais ostensiva que atinge primordialmente os mais empobrecidos, nem mesmo do fato de a sociedade aturar esse quadro com certa passividade. A questão mais dramática é que a pobreza em si é uma forma de violência que degenera a vida das pessoas. Quando essa pobreza assume um caráter estrutural, seja nos sistemas nacionais ou no sistema global, então podemos falar de uma *desigualdade radical*. Essa é a expressão usada por Thomas Nagel para afirmar que mesmo quando as pessoas e países mais ricos praticam atos de caridade para remediar a pobreza, ainda assim esta se encontra dentro de um campo de reprovação moral, na medida em que ela é automaticamente reproduzida pelo sistema global.¹³

Nesse sentido, o sistema que reproduz a pobreza e a dominação se choca frontalmente com a prescrição jurídico-moral inscrita na Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, que assevera em seu artigo 25: *Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar-lhe, e à 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 em circunstâncias fora de seu controle*. Para confirmar a contradição entre a norma e a realidade, dados do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD – dão conta de cerca de um bilhão de pessoas no mundo sem a nutrição adequada e sem acesso à água potável.¹⁴ Ainda segundo o PNUD, o Brasil ocupava em 2008 a 70ª colocação no relatório de Desenvol-

13 Cf. NAGEL, Thomas. Poverty and Food: why charity is not enough. In: POGGE, Thomas; MOEL-LENDORF, Darrel. *Global Justice: seminal essays*. Minneapolis: Paragon House, 2008, pp. 49-57.

14 Cf. <http://hdr.undp.org/en/statistics/> Acessado em janeiro de 2010.

vimento Humano, numa lista com 179 países.¹⁵ É bem verdade que a política econômica, a política de seguridade social e as políticas de transferência de renda têm levado a uma consistente redução das taxas de pobreza no Brasil, segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2007.¹⁶ O chamado Índice de Gini, que mede a desigualdade na concentração de renda, vem mostrando algumas melhoras progressivas, passando de 0,593 em 2001 para 0,552 em 2007, correspondendo, portanto, a uma taxa de redução média anual de 1,2 %.¹⁷ Contudo, ainda há uma pobreza estrutural e sistêmica que assola o Brasil e o mundo, gerando a chamada desigualdade radical, com seus níveis intoleráveis de vida.

Alguns aspectos dramáticos desse quadro de desigualdade radical podem ser sintetizados da seguinte forma: 1) é praticamente impossível para quem está em estado de pobreza absoluta mudar sua própria situação por vias lícitas; 2) a maior parte das pessoas que está em situação melhor de vida não consegue se colocar na situação daquelas que estão em piores condições e não possuem a mínima ideia do que é viver de forma totalmente degradante; 3) essa desigualdade radical não diz respeito apenas à renda e ao consumo, mas a todos os aspectos da vida social, como acesso às belezas naturais ou produções culturais e artísticas; e 4) a desigualdade radical acarreta diferentes formas de violência, que se manifestam difusamente na sociedade, mas atingem com mais crueldade exatamente os mais empobrecidos, que são duplamente penalizados.¹⁸

É importante que se diga que o próprio conceito de pobreza é em si mesmo complexo, admitindo uma significativa gama de interpretações. Possivelmente, os professores indianos Armatya Sen e Arjun Sengupta estão entre os principais estudiosos da matéria.¹⁹ Com base em algumas reflexões desenvolvidas por esses autores, é possível falar em pobreza em pelo menos três perspectivas: 1) pobreza

15 Cf. http://hdrstats.undp.org/es/2008/countries/country_fact_sheets/cty_fs_BRA.html Acessado em janeiro de 2010.

16 Cf. <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2007/comentarios2007.pdf> Acessado em janeiro de 2010.

17 Cf. IPEA. **PNAD 2007: Primeiras Análises. Pobreza e Mudança Social**. Volume 1. Brasília, 2008, p. 4. Cabe esclarecer que quanto mais próximo de zero estiver o índice de Gini (ou coeficiente de Gini), menor será a desigualdade de renda.

18 Parte dessa lista pode ser encontrada em POGGE, Thomas. Para Erradicar a Pobreza Sistêmica: em defesa de um dividendo dos recursos globais. **SUR: Revista Internacional de Direitos Humanos**. São Paulo, nº 6, ano 4, 2007, pp. 145-146.

19 Cf. SEM, Amartya. **Desenvolvimento como Liberdade**. São Paulo: Cia das Letras, 2000. SEN, Amartya. **Desigualdade Reexaminada**. Rio de Janeiro: Record, 2001. SEN, Amartya. **Collective Choice and Social Welfare**. San Francisco: Holden-Day, 1970. SENGUPTA, Arjun. Poverty Eradication and human Rights. In: POGGE, Thomas. *Freedom From Poverty as a Human Right: who owes what to the very poor?* Oxford: Oxford University Press, 2007.

com base na renda; 2) pobreza como privação de capacidades; e 3) pobreza como exclusão social.²⁰

O conceito de pobreza com *base na renda* é bastante utilizado por órgãos e organismos oficiais nacionais e internacionais, por permitir mensurações objetivas das condições de vida das pessoas. Dentro desse conceito, é comum se falar em pobreza extrema e pobreza moderada. Para as Nações Unidas, por exemplo o PNUD, considera-se pobreza extrema a situação daquela pessoa que ganha menos de um dólar PPC por dia (PPC significa dólar por *paridade de poder de compra*, isto é, aquele que elimina a diferença de custo de vida entre os países, permitindo, assim, uma análise global). Já o IBGE considera estar em pobreza extrema aquele indivíduo que possui renda mensal inferior a um quarto do salário mínimo. No mais das vezes, políticas econômicas e políticas distributivas são pensadas tendo em vista esse conceito de pobreza.

Já o conceito de pobreza entendido como *privação de capacidades* leva em consideração o quadro mais amplo de bem-estar da pessoa. Nessa linha, pobres seriam as pessoas privadas de suas capacidades, ou seja, privadas das liberdades básicas que se pode (e precisa) desfrutar para uma vida digna. Aqui, a liberdade não deve ser encarada como valor individualista e nem reduzida apenas à vida civil ou política, mas como, por exemplo, liberdade para obter uma nutrição saudável, para acessar um bom sistema de ensino e saúde, para ler e escrever e conhecer lugares novos. O pleno exercício de liberdades plenas é o que coloca o sujeito em condição de exercer uma vida com qualidade. Já a limitação dessas liberdades impede que o sujeito exerça suas capacidades e possa desfrutar com autonomia da sua própria vida. A pobreza aqui não é uma questão meramente quantitativa, mas qualitativa. Leva em consideração as condições de vida da pessoa e as possibilidades efetivas que ela tem de acessar e desfrutar tanto do mercado como das próprias políticas de bem-estar.

Por fim, o conceito de pobreza como *exclusão social* leva em consideração não apenas os números da renda e as condições particulares do sujeito para o exercício das suas capacidades, mas também o lugar social da pessoa e a maior ou menor vulnerabilidade que esta pode ocupar no momento de se relacionar com grupos sociais e com a sociedade como um todo. Os excluídos são aqueles que por diversas razões são impedidos de participar da sociedade em geral, ou, ao menos, têm essa participação bastante dificultada. A exclusão pode resultar de razões econômicas, como tradicionalmente acontece, ou por outros fatores

20 Cf. COSTA, Fernanda Doz. Pobreza e Direitos Humanos: da mera retórica às obrigações jurídicas—um estudo crítico sobre diferentes modelos conceituais. SUR: Revista Internacional de Direitos Humanos. São Paulo, nº 9, ano 5, 2008, pp. 91-92.

que transcendem o aspecto meramente monetário. Esse é o quadro de determinados grupos que são socialmente marginalizados, tais como mulheres, crianças, deficientes, negros, índios e homossexuais. Se, por um lado, é bem verdade que muitas vezes a privação dos recursos financeiros gera a exclusão social, é igualmente verdade, por outro lado, que muitas vezes é a exclusão social que gera privação de recursos financeiros.

Em qualquer uma das três definições de pobreza, é possível falar que existe uma visceral ligação entre a pobreza em si e a violação de direitos humanos. A pobreza pode ser considerada, ao mesmo tempo, como causa e consequência da violação de direitos humanos, na medida em que é razoável presumir que caso tais direitos fossem assegurados, as pessoas teriam acesso a uma renda adequada, poderiam exercer suas capacidades e seriam socialmente incluídas. Há, também, os que afirmam que ser livre da pobreza seria em si mesmo um direito humano.²¹ De certa forma isso está presente na orientação de organismos internacionais, como o PNUD e seu conceito de *desenvolvimento humano*²², e na orientação dada pela própria constituição brasileira ao elencar não apenas direitos civis, políticos, econômicos e sociais, mas ao estabelecer como fundamento da República a dignidade da pessoa humana e como objetivos fundamentais erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais. Contudo, problemas graves resultantes da desigualdade radical conduzem a uma corrosão paulatina do Estado de Direito. A democracia, em sentido amplo e não apenas eleitoral, que é seu principal pilar, fica atingida, e o sentimento mais geral da população passa a oscilar entre o medo de perder o que tem (muito, pouco ou quase nada) e a intolerância em relação a tudo e todos que possam representar uma ameaça real ou presumida, ainda que presumida com base em preconceitos.

Entre os mais ricos e poderosos e os mais empobrecidos está o chamado cidadão médio, que é tomado, muitas vezes, por um sentimento de ameaça pela possibilidade de ser confrontado pelos interesses e sistema de vantagens de alguém que esteja acima da lei e da constituição e, assim, seja violado nos seus direitos e achacado nos seus planos pessoais. Como se não bastasse, o sentimento de ameaça também ocorre em função da possibilidade de encontro desse cidadão médio com alguém que esteja abaixo da lei e da constituição e que, não tendo mais nada a perder, comporte-se para com ele de forma agressiva ou lesiva. Tudo isso conduz a um individualismo crescente e a um movimento de fechamento social como forma de autoproteção. Nesse compasso, a intolerância

21 Cf. COSTA, Fernanda Doz. *Op. Cit.*, pp. 95-104.

22 Cf. <http://hdr.undp.org/en/humandev/> Acessado em janeiro de 2010.

tende a crescer, e o medo, que é sempre o pior conselheiro, passa a ditar as regras no convívio social. Como efeito, assistimos a um duplo movimento: a) de um lado, o ceticismo que renuncia a qualquer esperança de que os mais favorecidos sejam, um dia, enquadrados pelo sistema jurídico e moral; b) de outro lado, a insensibilidade que torna invisível os menos favorecidos com suas respectivas dores e clamores. Tanto o ceticismo como a insensibilidade inviabilizam qualquer tipo de reação moral e política da sociedade, que vai, lentamente, se acostumando com essa situação e fazendo com que cada pessoa crie seus mecanismos próprios de sobrevivência.²³

IV) O *HOMO SACER*: SEM DIREITO A TER DIREITOS

Esse quadro geral só parece ser alterado quando agudizado diante das situações mais drásticas de conflito, especialmente quando elas acontecem entre os mais empobrecidos e os mais ricos, embora isso seja muito raro. Nessas circunstâncias, em geral violentas e sangrentas, a corda tende a arrebentar, obviamente, para o lado mais fraco. Assim, os empobrecidos e socialmente excluídos são estigmatizados e rotulados como obstáculos à ordem e à convivência. Oscar Vilhena sugere a expressão *demonização* para aludir a tal circunstância, explicando que se trata do “*processo pelo qual a sociedade desconstrói a imagem humana de seus inimigos, que a partir desse momento não merecem ser incluídos sob o domínio do Direito*”²⁴. A partir daí, os demonizados passam a ser execrados social e juridicamente. Por isso mesmo a sociedade, de maneira geral, não opõe resistência àqueles que queiram eliminar os demonizados. Na verdade, isso é de alguma forma estimulado, seja pelo incentivo retórico, seja pela certeza da imunidade jurídica a ser dada a quem eliminá-los. Bordões como “bandido bom é bandido morto” exemplificam a ideia. Além disso e de forma mais eloquente, os inúmeros casos de extermínio são provas desse fenômeno.

Para esses que são demonizados, o Estado de Direito não fracassa apenas, ele se converte perversamente em Estado de Não-direito²⁵ e a soberania da lei

23 Cf. VILHENA, Oscar. A Desigualdade e a Subversão do Estado de Direito. SUR: *Revista Internacional de Direitos Humanos*, São Paulo, nº 6, ano 4, 2007, pp. 42-43.

24 VILHENA, Oscar. *Op. Cit.*, p. 44.

25 Quanto a esse processo, Giorgio Agamben defende a tese do *Estado de Exceção* como aquele onde a força de lei transcende a própria lei para repousar na autoridade decisional do sujeito que aplica (ou não) a lei. Trata-se, assim, de uma força de lei sem necessariamente lei, isto é, de um espaço aparentemente legal mas verdadeiramente anômico. Cf. AGAMBEN, Giorgio. *Estado de Exceção*. São Paulo: Boitempo, 2004.

atua desaplicando-se a si, *abandonando* por completo os demonizados. Estes são convertidos em *bando* da lei. Nesse sentido, Giorgio Agamben cita as reflexões de Jean-Luc Nancy sobre a lei:

*Abandonar é remeter, confiar ou entregar a um poder soberano, e remeter, confiar ou entregar ao seu bando, isto é, à sua proclamação, à sua convocação e à sua sentença. Abandona-se sempre a uma lei. A privação do ser abandonado mede-se com o rigor sem limites da lei à qual se encontra exposto. O abandono não constitui uma intimação a comparecer sob esta ou aquela imputação da lei. É constrangimento a comparecer absolutamente diante da lei, diante da lei como tal na sua totalidade. Do mesmo modo, ser banido não significa estar submetido a uma certa disposição da lei, mas estar submetido à lei como um todo. Entregue ao absoluto da lei, o banido é também abandonado fora de qualquer jurisdição...*²⁶

O abandono diante da lei é, por assim dizer, o abandono diante do poder de uma lei que não prescreve nada além de si mesma, além de sua própria vigência vazia e sem sentido. O abandono remete, portanto, ao poder da soberania acima da lei, isto é, ao poder político que atua por meio da lei, aplicando e desaplicando a lei conforme a conveniência. É uma espécie de lei sem lei – ou sem jurisdição, como afirmou Nancy –, que submete aqueles que a ela foram abandonados, ou seja, aqueles que não têm mais a quem ou a que recorrer. Estes formam o *bando* da lei. O bando é a consequência imediata do ato de *bandir*, isto é, de banir quem não pertence àquela facção. Esses que foram *abandonados*, *banidos*, são sempre vistos com maus olhos, são chamados de *bandoleiros* porque pertencem ao *bando* da lei. São considerados *bandidos* porque seu próprio abandono diante da lei é visto como um crime em si mesmo. Como bandidos, são culpados e, de efeito, tornam-se vidas matáveis. Esses são os que Giorgio Agamben chama de *homo sacer*.²⁷

A classificação como *homo sacer* remete a uma situação pior do que aquela sugerida pela classificação como *demonizado*. Isto porque se o demonizado estava, segundo afirmou Oscar Vilhena, excluído do domínio do Direito,²⁸ o *homo sacer* está abandonado ao domínio de uma legalidade que vige apenas para reproduzir-se e perpetuar-se a si mesma como forma de exercício de seu próprio poder. Ao demonizado resta sempre a esperança de ser incluído no sistema, mas

26 NANCY, Jean-Luc. L'impératif catégorique. APUD AGAMBEN, Giorgio. *Homo Sacer: o poder soberano e a vida nua I*. Belo Horizonte: EdUFMG, 2004, p. 66.

27 AGAMBEN, Giorgio. *Homo Sacer: o poder soberano e a vida nua I*. Belo Horizonte: EdUFMG, 2004, pp. 79-117.

28 VILHENA, Oscar. *Op. Cit.*, p. 44.

ao *homo sacer* nem isso resta, pois ele já está incluído no sistema, ainda que na forma de uma exceção, isto é, por meio de uma exclusão inclusiva. Para Giorgio Agamben, o elemento-chave de compreensão do *homo sacer* é a estrutura da *sacratio* conforme estabelecida no direito romano. Esta era constituída por dois elementos: o veto do sacrifício e a impunidade de sua morte. O *homo sacer* era aquela pessoa condenada pelo cometimento de determinado delito que por sua natureza o transformava em pessoa impura ou ser pertencente aos deuses. A curiosa contradição é essa que fazia da pessoa ao mesmo tempo impura e ser dos deuses, algo como maldito e anjo ao mesmo tempo. Por ser anjo – santificado, sacralizado – ou pertencente aos deuses, ele não podia ser sacrificado ou executado, mas por ser impuro ou maldito ele era abandonado à própria sorte e qualquer do povo que o sacrificasse não estaria cometendo um delito, não poderia ser punido. O *homo sacer* quebra o princípio da não-contradição e se apresenta a um só tempo como puro e impuro, como fasto e nefasto. Pelo crime cometido, o *homo sacer* é abandonado pela lei, sendo exilado do humano sem, contudo, passar ao divino. Portanto, apesar de puro, ele é não-purificado, não há como expiar a culpa, por isso ele entra na comunidade humana pela sua desumanização, pela sua própria matabilidade. Afirma Agamben:

*Aquilo que define a condição de homo sacer, então, não é tanto a pretensa ambivalência originária da sacralidade que lhe é inerente, quanto, sobretudo, o caráter particular da dupla exclusão em que se encontra preso e da violência à qual se encontra exposto. Esta violência – a morte insancionável que qualquer um pode cometer em relação a ele – não é classificável nem como sacrifício e nem como homicídio, nem como execução de uma condenação e nem como sacrilégio.*²⁹

O *homo sacer* representa, portanto, um dos aspectos mais brutais da desigualdade radical. Para ele, o Estado de Direito é apenas um estado formal de direito que se apresenta como abandono da lei diante da violência de uma lei que se aplica ao não aplicar-se. Esse paradoxo, definido por Agamben como paradoxo da soberania, coloca a cru o aspecto mais cruel dos processos de dominação pessoal e social: pôr em questão qual vida vale ser vivida. Nesse nível admite-se que podem existir vidas miseráveis que chegaram ao ponto de perder a qualidade de bem jurídico e moral e, assim, já perderam totalmente o valor, tanto para seu próprio portador como para a sociedade. Como vida, permanece insacrificável pelo Estado, mas como vida sem valor fica sujeita à matança impune. De um

29 AGAMBEN, Giorgio. *Op. Cit.*, p. 90.

ponto de vista mais pessoal e particular, esse debate nos remete para problemas como o da eutanásia, mas de um ponto de vista mais social e geral esse debate nos remete para as diferentes formas de exclusão que recaem sobre distintos grupos sociais como, por exemplo, crianças em situação de rua ou homossexuais. Quando esses são convertidos em *homo sacer* a sociedade acaba por decidir sobre o valor de suas vidas e se elas valem ou não ser vividas. É o mais absoluto abandono que se dá sob o manto da lei que assegura a ordem para a impunidade.

São vários os exemplos que comprovam esse processo. De tempos em tempos vêm à tona casos de brutalidade cometidos e justificados pelo biopoder, isto é, o poder da vida sobre a vida. No Rio de Janeiro, crianças foram assassinadas enquanto dormiam na porta de uma igreja e o senso comum achou aceitável por se tratarem “apenas” de “menores de rua”... Em Brasília, jovens atearam fogo em um índio que dormia no ponto de ônibus e justificaram dizendo não saber se tratar de um índio, acharam que era “apenas” um mendigo... Em São Paulo rapazes que andavam pelo parque de mãos dadas foram espancados até que um deles foi morto, e os autores explicaram que o fizeram porque eles eram gays... No Rio de Janeiro, dois jovens espancaram uma empregada doméstica e justificaram dizendo que só o fizeram porque pensaram ser “apenas” uma prostituta... Aqui o advérbio “apenas” representa a vida do *homo sacer*, a vida sem valor: apenas crianças, apenas mulheres, apenas negros, apenas favelados, apenas mendigos, apenas doentes, apenas loucos, etc...

Celso Lafer, ao tratar do processo de reconstrução kantiana dos direitos humanos, lembra que após a I Guerra Mundial, muitas pessoas se viram destituídas da sua condição de nacionais e, por isso, não tinham a quem recorrer para buscar seus legítimos direitos de cidadania. Eram pessoas sem casa, consideradas como refugio da terra ou *displaced persons*.³⁰ Tais pessoas ficavam à mercê da caridade alheia ou da própria sorte. Por isso elas não eram alcançadas pela gramática dos direitos humanos. Daí que Hannah Arendt, conforme relata Celso Lafer, conclui que o primeiro direito humano é o *direito a ter direitos*.³¹ A situação desses *deslocados* produz angústia porque é inquietante. São pessoas que estão constantemente em busca do reconhecimento de sua cidadania pelo Estado. Para que isso aconteça, por vezes elas cometem algum tipo de delito, pois na condição de “criminosos” passam a ser reconhecidas pelo Estado, que lhes aplica a lei que tanto buscam.³²

30 Cf. LAFER, Celso. *A Reconstrução dos Direitos Humanos: um diálogo com o pensamento de Hanna Arendt*. São Paulo: Cia das Letras, 1988, p. 139. *Displaced persons*, isto é, deslocados, sem lugar.

31 LAFER, Celso. *Op. Cit.*, pp. 153-154.

32 Cf. LAFER, Celso. *Op. Cit.*, p. 147.

Todavia, como dissemos anteriormente, a situação daquele que ocupa o lugar do *homo sacer* é mais dramática ou trágica. Enquanto o *sem lugar* busca ser incorporado ao espaço social e ocupar, assim, algum lugar, o *homo sacer* já está incorporado à sociedade. Sua situação é angustiante, não porque ele esteja formalmente excluído, coisa que não está, mas porque ele está exatamente abandonado e preso dentro de um espaço de mera formalidade vazia. Sua situação é, portanto, angustiante porque claustrofóbica. Não há para onde entrar, ele já está dentro, ainda que isso de fato não lhe signifique nada melhor. Do ponto de vista da ordem jurídico-política, o mais tormentoso é que é possível dizer que, de certa forma, o Estado de Direito funciona sim para o *homo sacer*, funciona como uma espécie de Estado de Não-Direito; funciona porque não funciona, pois, afinal, o que foi feito para não funcionar e não funciona, então funciona...

V) POR UMA ÉTICA DA ALTERIDADE

A constatação do fenômeno do *homo sacer* presente entre nós e caracterizado nas diversas pessoas que carregam a marca de certa denegação ou refusão social, especialmente dentre os mais empobrecidos, revela exatamente o abandono da lei que vigora sem valer. Eles são os corpos matáveis, simbolicamente ou concretamente. Daí a precariedade da rede de proteção social e a miríade de argumentos, dos mais cínicos aos mais sofisticados, para justificar a impossibilidade de cumprimento de vários direitos humanos, em especial de direitos econômicos e sociais.

Uma das razões pelas quais a sociedade convive com espantosa facilidade diante da desigualdade radical e do fenômeno do *homo sacer* é o fato de estarmos todos, em maior ou menor medida, acostumados e até orientados por uma ideia geral de estilo de vida que costuma ser individualista, pragmático e egoísta. Afirmações do tipo “*para pensar no outro você deve pensar primeiro em você*”, ou então, “*para poder ajudar o outro você deve primeiro ajudar a você mesmo*”, ou, ainda, “*para arrumar o mundo você deve começar pela própria casa*”, são bastante comuns e usadas. Elas são reveladores de um tipo de *ethos* que coloca o bem do outro em segundo plano. Para esse tipo de pensamento, a ética é, no máximo, agir com coerência. Agir com coerência em relação a você mesmo e suas próprias ideias (cada um tem a sua ética) e/ou agir com coerência em relação à determinado grupo onde se insere. Por isso mesmo alguns falam em “ética da polícia” ou em “ética dos bandidos”, isto é, desde que se aja com coerência

dentro do que é esperado para o comportamento daquele grupo, a pessoa agiu conforme a ética, isto é, a ética daquele grupo. Aqui, a ética foi brutalmente reduzida como se seu sentido fosse o de agir dentro de um protocolo. Essa definição ou esse entendimento do que seja ética não nos ajuda na tarefa da superação da desigualdade radical e do fenômeno do *homo sacer*. Quero propor algo contra uma “ética individualista” ou uma “ética dos grupos” tal como “ética da polícia” ou “ética dos bandidos”. Me alinho com aqueles que asseveram uma ética que nos remete ao cuidado com o outro.

Para tanto é necessário fazer uma distinção entre ética e moral. Muitas vezes, as palavras *moral* e *ética* são usadas em sentido sinonímico, o que é plenamente aceitável, pois ambas podem ser entendidas como *conduta orientada para o bem conforme certo costume ou tradição*. Isso se explica na própria etimologia das palavras, já que o vocábulo moral vem do latim *morus*, que significa costume ou cultura, enquanto o vocábulo ética vem do grego *éthos*, que também significa costume ou cultura. Todavia, essa não é a única forma de grafia da palavra; desde o grego antigo há uma variação fonética e semântica que introduz um sentido diverso para a palavra ética.³³ Quando em grego ela é escrita ἔθος, possui a vogal breve e, por isso, deve ser transliterada como *éthos* (som aberto). Nesse caso, como já foi dito, ética significa um conjunto de costumes e hábitos ou as características culturais de uma coletividade. Porém, quando escrita ἦθος, possui a vogal longa, devendo ser transliterada como *ē'thos* ou *êthos* (som fechado). Nessa segunda forma, a palavra não significa mais costume ou cultura, mas sim **morada** ou covil habitual, falando-se em animais.

Essa segunda interpretação é exatamente aquela que destaca Heidegger na sua carta *Sobre o Humanismo*: “*Éthos significa morada, lugar da habitação. A palavra nomeia o âmbito aberto onde o homem habita. O aberto de sua morada torna-se manifesto naquilo que vem ao encontro da essência do homem e assim, aproximando-se, demora-se em sua proximidade*”.³⁴ Ora, esse aberto da morada não se reduz, portanto, à vida doméstica ou à morada doméstica, mas refere-se à situação de existência do homem no mundo. Nós habitamos o mundo, vivemos no mundo, moramos no mundo. Essa é nossa condição essencial, que é necessariamente compartilhada por todos. Assim sendo, nossa vivência no mundo é também **convivência** no mundo, isto é, “viver com”. Por seu turno, *viver com* presume a existência de um **outro**. Como afirma Heidegger, o nosso ser-no-

33 Cf. CHAUI, Marilena. *Introdução à História da Filosofia*: dos pré-socráticos a Aristóteles. São Paulo: Brasiliense, 1994, p. 349.

34 HEIDEGGER, Martin. *Sobre o Humanismo*. In: *Os Pensadores*. São Paulo: Abril Cultural, 1979, p. 170.

mundo é determinado pelo *com*, pois o mundo da presença é sempre o mundo compartilhado. O *ser em* é sempre o *ser com* os outros.³⁵ Aqui sim, finalmente, podemos encontrar o sentido forte para a palavra ética.

Com efeito, ética é aquilo que nos remete para o outro, para a emergência de uma alteridade. De um ponto de vista ético, esse outro não pode ser visto apenas como conceito ou categoria abstrata, muito menos como ente manipulável segundo minhas perspectivas e interesses, mas como existência autônoma que reclama respeito e dignidade na sua própria qualidade de outro, isto é, na sua outricidade. Como afirma Manfredo de Oliveira, “*a liberdade só se afirma como liberdade pelo reconhecimento incondicionado da outra liberdade como liberdade*”.³⁶ Nessa esteira, a ética é uma relação bilateral, mas não em sentido tradicional como *eu* e *outro*. O *eu* nessa relação seria uma ameaça narcísica à intenção ética.³⁷ Por isso, a bilateralidade da relação ética é *outro* e *outro*, ou seja, o *eu* fica transformado em outro do *outro*. Isso quer dizer que o outro deve ser visto desde um ponto de vista arquimediano independente das minhas idiossincrasias. Eu devo constatar, respeitar e tolerar o outro porque ele existe como tal, não porque isso pode ser bom para mim. A ética nos remete, assim, para um campo de responsabilidade pelo outro como condição inevitável de nossa existência ou morada no mundo. Nas palavras de Lévinas: “*O que chamo de responsabilidade por outrem, ou amor sem concupiscência, o eu só pode encontrar sua exigência em si próprio; ela está no seu ‘eis-me aqui’ do eu... ela é originalmente sem reciprocidade, pois traria o risco de comprometer sua gratuidade ou graça...*”³⁸

A ética nos situa no centro do campo do *cuidado*.³⁹ O outro é aquele a quem dirigimos nosso cuidado, nosso zelo, nossa atenção; ele nos interpela em nossa capacidade mais profunda de produzir humanidade, de perceber e fazer brotar a existência humana para que ela cresça e perdure na sua própria vida. Nessa perspectiva é possível, sim, dizer que a ética produz um ganho subjetivo, pois a humanidade produzida inevitavelmente transcende o outro para também crescer no *eu* que a pratica. É como se a conduta ética gerasse em quem a pratica um sentimento ao mesmo tempo ligeiro e profundo de realização humana. Esse é o máximo de satisfação que a ética pode proporcionar ao sujeito, ao *eu*, uma vez que ela não se destina à autorrealização, mas à garantia da convivência humana. Além disso, como ente não-manipulável, não se pode esperar que o outro aja conforme as minhas expectativas, nem mesmo em relação à sua con-

35 Cf. HEIDEGGER, Martin. *O Ser e o Tempo*. Petrópolis: Vozes, 1995, p. 170.

36 OLIVEIRA, Manfredo Araújo de. *Ética e Racionalidade Moderna*. São Paulo: Loyola, 1993, p. 101.

37 Cf. LÉVINAS, Emmanuel. *Entre Nós: ensaios sobre a alteridade*. Petrópolis: Vozes, 2005, p. 197.

38 LÉVINAS, Emmanuel. *Op. Cit.*, p. 293.

39 Cf. RICOEUR, Paul. *Em Torno ao Político – Leituras 1*. São Paulo: Loyola, 1995, pp. 162-163.

duta ética. Em outras palavras, não devemos agir eticamente para que o outro também o faça, até porque seria impossível ter garantias nesse sentido, mas porque humanamente devemos fazê-lo.

Estamos, portanto, diante de um paradigma ético que demanda de todos senso de responsabilidade e tolerância. A responsabilidade decorre, acima de tudo, da consciência de nossa finitude material. Como seres finitos, não temos razão nenhuma para acreditar que a vida humana se perpetuará *ad infinito* no planeta Terra. Por isso, devemos agir para com os outros e para com o planeta de forma a renovar constantemente as possibilidades de uma existência digna para todos.⁴⁰ Já a tolerância decorre, acima de tudo, da consciência da inevitável coexistência.⁴¹ Se a vida humana é um empreendimento coletivo, é imperioso que sejam respeitadas todas as manifestações pessoais e sociais decorrentes do livre arbítrio que caracteriza a condição humana.⁴² Ainda que saibamos que o livre arbítrio não é um dado absoluto, pois existem muitas sobredeterminações, tanto nas macrorrelações como nas microrrelações, o livre arbítrio continua merecendo o respeito e, por isso, deve haver tolerância. A palavra tolerância está aqui não como condescendência de alguém superior em relação a outro inferior. Ela pretende registrar o dever de respeitar manifestações com as quais não se concorda, na linha do conhecido aforismo de Voltaire: “*Posso discordar de tudo que você está dizendo, mas vou lutar até o fim para que você tenha o direito de dizê-lo*”. Uma sociedade plural é aquela onde cada pessoa deve ter direito à escolha do seu próprio projeto de vida, ainda que arque com os ônus de tal projeto.⁴³

Todavia, o princípio da tolerância não é, ele mesmo, maior do que a ética. Por isso não pode ser tomado de forma absoluta. Em outras palavras, o dever de tolerância não significa que tudo deva ser tolerado. Não podem e não devem ser toleradas as práticas que conspiram contra as relações éticas, isto é, contra o respeito à dignidade do outro. A tolerância é uma regra que carrega, em si mesma, sua exceção: *tudo deve ser tolerado, menos a intolerância*. Todas as práticas e manifestações pessoais, institucionais e culturais que violem o lugar do outro não devem ser toleradas.⁴⁴ É importante registrar que esse “lugar do outro” se

40 Cf. JONAS, Hans. *Le Principe Responsabilité*. França: Flammarion, 1998, pp. 39-42.

41 Cf. MARÍAS, Julián. *Tratado sobre a Convivência: concórdia sem acordo*. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

42 RAWLS, John. *Liberalismo Político*. Lisboa: Editorial Presença, 1996. pp. 43-49; pp. 141-174.

43 RAWLS, John. *A Theory of Justice*. Cambridge: Harvard University Press, 1999, pp. 211-216. Cf. TAYLOR, Charles. The Politics of Recognition. In: TAYLOR, Charles et al. *Multiculturalism: examining the politics of recognition*. Princeton: Princeton University Press, 1994, pp. 25-73. Cf. WALZER, Michael. *Da Tolerância*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

44 -Cf. RAWLS, John. *Op. Cit.*, pp. 216-221.

define tanto pelo direito como pela moral, ou, dito de outro modo, trata-se do respeito aos direitos jurídicos e morais que têm todas as pessoas.

É nesse cenário que toma sentido falar-se em uma *nova ética*. Uma ética cosmopolita e inclusiva fundada na figura do outro como condição de possibilidade da existência humana livre e digna.⁴⁵ Essa nova ética não é apenas uma baliza para o presente, mas uma forma de se entender o tempo, isto é, de se interpretar o passado e planejar o futuro. A conduta ética nos obriga ao constante reexame do nosso passado histórico – pessoas, instituições e povos –, tendo em vista recuperar e reparar os erros perpetrados contra indivíduos ou grupos sociais. Isso significa que a responsabilidade ética transcende tempo e espaço, e o fato de não termos vivido num certo momento ou num certo local não nos exime dos nossos compromissos éticos. Da mesma forma o futuro, mesmo incerto, também é campo obrigatório para tais compromissos. Ainda que nós mesmos não vivamos no futuro distante, temos hoje o dever ético de zelar por ele e pelas pessoas que nele existirão, seja prevenindo, seja orientando para que não ocorram erros conhecidos. As ações do presente devem ser pautadas por exigências éticas não somente de hoje, mas também do passado e do futuro.

VI) PROTEÇÃO SOCIAL, PROTEÇÃO POLICIAL E ÉTICA

O direito à segurança pública realiza-se no bojo de políticas públicas que devem ser deliberadas socialmente e implantadas pelo Estado, preferencialmente com a participação da população. Da mesma forma ocorre com outros direitos imprescindíveis à existência humana, tais como educação e saúde. São todas essas políticas sociais básicas que devem ser dirigidas ao universo todo da população, ou seja, são políticas universais. Tais políticas são indispensáveis a quaisquer pessoas e devem ser planejadas de forma massiva.

Porém, essas políticas universais não são suficientes, pois existem pessoas que partem de um ponto mais combalido que as demais. Em geral são aquelas situadas na zona da desigualdade, mais ou menos radical, e que, por isso, necessitam de uma ação adicional do Estado e da sociedade para constituírem as condições elementares de suas próprias vidas. Tendo em vista as condições dessas pessoas, o Estado é demandado a implantar outras políticas, além das universais. São as chamadas políticas supletivas ou assistenciais. Enquadram-se

⁴⁵ Cf. APPIAH, Kwame Anthony. *The Ethics of Identity*. Princeton: Princeton University Press, 2005. Cf. DUSSEL, Enrique. *Ética da Libertação na idade da globalização e da exclusão*. Petrópolis: Vozes, 2000.

aqui os programas de transferência de renda, de atenção especial à saúde e à educação de segmentos sociais vulnerabilizados, bem como várias formas de ações afirmativas. A lógica que deve presidir tais políticas não é a do assistencialismo, mas a da busca das condições básicas de vida para que cada pessoa possa, a partir daí, desenvolver seu próprio projeto de vida. Não é o Estado que deve dizer o que é melhor para cada pessoa, mas ele deve oportunizar o acesso a bens primários para que cada um possa traçar e perseguir seu projeto de vida. Contudo, o acesso a tais bens primários para aqueles segmentos mais vulnerabilizados depende não só das políticas básicas, mas também das políticas supletivas.

Todavia, podem existir grupos de pessoas em situação especial de risco pessoal e social. Para tais pessoas, não bastam as políticas básicas e/ou supletivas. Faz-se necessário gerar uma ação diferenciada e coordenada de proteção especial para que elas sejam amparadas e, às vezes gradativamente, retiradas da situação de risco que lhes aflige. Esse é o caso, por exemplo, de crianças em situação de rua, mulheres vítimas de violência doméstica, jovens com dependência química, etc... Essas pessoas ou grupos de pessoas demandam do Estado e da sociedade serviços de proteção especial consubstanciados, no mais das vezes, em programas de acolhimento e de atendimento àqueles que foram vítimas de circunstâncias específicas de abuso, violência, negligência ou opressão. Essas são as chamadas políticas de proteção especial.

A realização de todas essas políticas – universais, supletivas e de proteção especial – deve conformar uma rede de proteção social que permita a cada pessoa e aos grupos sociais a condução de suas vidas em patamares dignos.

É importante que se note que a proteção policial não deve ser considerada um fim em si mesmo deslocado da rede de proteção social. Quando assim ocorre, somos remetidos a uma ideia de segurança pública como “guerra”. Numa guerra, o objetivo é matar e exterminar o inimigo. Se fôssemos transpor esse tipo de lógica para a proteção policial, seríamos forçados a responder, de saída, à pergunta: “quem é o inimigo?”. A desigualdade radical faz com que boa parte da população, especialmente nas classes média e alta, identifique nos mais empobrecidos esse inimigo. Quando esse raciocínio se encontra com a figura do *homo sacer*, essas vidas matáveis perdem o valor de vida, e toda sorte de violência, da ameaça ao extermínio, passa a campear na vida desses mais subalternizados. Em geral, esse tipo de perspectiva costuma sobressair após os episódios mais dramáticos de violência explícita, mas apenas aqueles que atingem pessoas das classes mais favorecidas. Episódios de violência explícita atingem os mais empobrecidos com uma chocante constância, porém isso não afeta a chamada opinião pública, pois esta não se importa com aqueles.

Por essa razão, é necessário que nossas visadas políticas ou sociológicas acerca da ação policial sejam necessariamente permeadas por uma **preocupação ética**. A polícia não deve ser apenas aquela que protege a mim, mas também a que protege ao outro. E esse outro não deve ser tomado, *prima facie*, como ameaça ou perigo. Especificamente, os empobrecidos não devem ser colocados na condição de alvo principal da polícia, pois merecem tanta consideração e respeito como os mais favorecidos. Mas além da mesma consideração e respeito que eles merecem, ainda fazem jus a um viés próprio de proteção social, onde se insere a proteção policial que leve em conta suas condições peculiares.

Para que isso aconteça, necessitamos refundar a ética para que a dignidade intrínseca em cada ser humano seja considerada. O sentimento de indiferença e desprezo pelo outro que torna possível a ideia de “vida matável” deve ceder lugar ao respeito e à tolerância. A honestidade e a justiça, como queria Aristóteles, devem realmente ser a marca da *polis*, seja na política, seja na polícia.

* * *

Fevereiro de 2010

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGAMBEN, Giorgio. **Estado de Exceção**. São Paulo: Boitempo, 2004.
- AGAMBEN, Giorgio. **Homo Sacer: o poder soberano e a vida nua I**. Belo Horizonte: EdUFMG, 2004.
- APPIAH, Kwame Anthony. **The Ethics of Identity**. Princeton: Princeton University Press, 2005.
- ARISTÓTELES. **A Política**. São Paulo: Martins Fontes, 1998
- CHAUÍ, Marilena. **Introdução à História da Filosofia: dos pré-socráticos a Aristóteles**. São Paulo: Brasiliense, 1994.
- COMPARATO, Fábio Konder. **A Afirmação Histórica dos Direitos Humanos**. São Paulo: Saraiva, 1999.
- COSTA, Fernanda Doz. Pobreza e Direitos Humanos: da mera retórica às obrigações jurídicas—um estudo crítico sobre diferentes modelos conceituais. **SUR: Revista Internacional de Direitos Humanos**, São Paulo, nº 9, ano 5, 2008.
- DUSSEL, Enrique. **Ética da Libertação na idade da globalização e da exclusão**. Petrópolis: Vozes, 2000.
- HEIDEGGER, Martin. **O Ser e o Tempo**. Petrópolis: Vozes, 1995.

- HEIDEGGER, Martin. Sobre o Humanismo. In: **Os Pensadores**. São Paulo: Abril Cultural, 1979.
- HOLMES, Stephen; SUNSTEIN, Cass. **The Cost of Rights: why liberty depends on taxes**. New York: Norton & Company, 1999.
- IPEA. **PNAD 2007: Primeiras Análises**. Pobreza e Mudança Social. Volume 1. Brasília, 2008.
- JONAS, Hans. **Le Principe Responsabilité**. França: Flammarion, 1998.
- LAFER, Celso. **A Reconstrução dos Direitos Humanos: um diálogo com o pensamento de Hanna Arendt**. São Paulo: Cia das Letras, 1988.
- LÉVINAS, Emmanuel. **Entre Nós: ensaios sobre a alteridade**. Petrópolis: Vozes, 2005.
- MARÍAS, Julián. **Tratado sobre a Convivência: concórdia sem acordo**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
- NAGEL, Thomas. Poverty and Food: why charity is not enough. In: POGGE, Thomas; MOELLENDORF, Darrel. **Global Justice: seminal essays**. Minneapolis: Paragon House, 2008.
- OLIVEIRA, Manfredo Araújo de. **Ética e Racionalidade Moderna**. São Paulo: Loyola, 1993.
- POGGE, Thomas. **Freedom From Poverty as a Human Right: who owes what to the very poor?** Oxford: Oxford University Press, 2007.
- POGGE, Thomas. Para Erradicar a Pobreza Sistêmica: em defesa de um dividendo dos recursos globais. **SUR: Revista Internacional de Direitos Humanos**, São Paulo, nº 6, ano 4, 2007.
- RAWLS, John. **Liberalismo Político**. Lisboa: Editorial Presença, 1996.
- RAWLS, John. **A Theory of Justice**. Cambridge: Harvard University Press, 1999.
- RICOEUR, Paul. **Em Torno ao Político – Leituras 1**. São Paulo: Loyola, 1995.
- SEN, Amartya. **Collective Choice and Social Welfare**. San Francisco: Holden-Day, 1970.
- SEN, Amartya. **Desenvolvimento como Liberdade**. São Paulo: Cia das Letras, 2000.
- SEN, Amartya. **Desigualdade Reexaminada**. Rio de Janeiro: Record, 2001.
- TAYLOR, Charles et al. **Multiculturalism: examining the politics of recognition**. Princeton: Princeton University Press, 1994.
- VILHENA, Oscar. A Desigualdade e a Subversão do Estado de Direito. **SUR: Revista Internacional de Direitos Humanos**, São Paulo, nº 6, ano 4, 2007.
- WALZER, Michael. **Da Tolerância**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos: aportes teóricos para diálogos com múltiplas partes⁴⁶

Tania Almeida⁴⁷

INTRODUÇÃO

O avanço científico e tecnológico da modernidade propiciou a necessária fragmentação do conhecimento, criou as especialidades e os especialistas e desprestigiou as visões generalistas naturalmente carentes de aprofundada especificidade. Esse processo acabou por desencadear a subespecialização e a sistematização dos saberes nas distintas disciplinas e, sabiamente, não as hierarquizou em termos de importância.

O movimento científico contemporâneo identificou os benefícios e também os custos da ação anterior e vem propondo que a construção do conhecimento, assim como a identificação, a análise e os atos pertinentes às questões relativas a qualquer classe de saber, possam incluir a ótica da multidisciplinaridade, caracterizada pela interação de saberes de múltiplas disciplinas, na busca por manter os benefícios veiculados pela precisão de cada uma delas e evitar os custos da ausência da visão holística.

No campo da gestão de conflitos, o Direito e a Psicologia foram as disciplinas que se dedicaram, na modernidade, à prática da resolução de controvérsias. Empréstaram seus olhares aos contextos em conflitos e possibilitaram que fossem tratados, com especificidade, tanto pelo viés jurídico como pelo viés

46 Este artigo foi escrito com a intenção de compilar os principais aportes teóricos compartilhados com os integrantes do Projeto Pacificar, coordenado pela Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e pelo Viva-Comunidade e realizado em 2009. O aprendizado teórico-prático foi exposto pelos alunos da Escola de Direito, participantes do projeto, em artigo produzido com essa finalidade. O aprendizado prático dos atores comunitários ficou registrado em uma listagem de atitudes facilitadoras do diálogo, construída por eles nas dinâmicas de campo.

47 Docente e pesquisadora em Mediação de Conflitos e em Facilitação de Diálogos. Diretora-Presidente do MEDIARE – Diálogos e Processos Decisórios. Médica. Pós-graduada em Neuropsiquiatria, Psicanálise, Terapia de Família, Sociologia e Gestão Empresarial. Mestranda em Mediação de Conflitos pelo Institut Universitaire Kurt Bösh (Suíça). A autora foi supervisora geral do Projeto Pacificar, que motivou essa publicação.

emocional, em separado. A psicologia jurídica⁴⁸ veio socorrer os sujeitos em conflito, identificando algumas articulações entre os dois saberes e possibilitando tratamentos menos fragmentados para as desavenças.

Na contemporaneidade, a Mediação de Conflitos chega guardando coerência com sua época e se constitui transdisciplinar em gênese e propósitos.⁴⁹ A Mediação propõe um diálogo entre disciplinas e se constitui nas suas interfaces. Atravessa a Filosofia, o Direito, a Psicologia, a Sociologia, a Antropologia, entre outras, sem manter fidelidade absoluta a nenhuma delas. Na Mediação, distintas disciplinas se articulam e a enriquecem com esse entrelaçamento. Por pertencer à última geração dos Métodos Alternativos de Solução de Conflitos, incorpora a contemporaneidade da visão transdisciplinar, fazendo desaparecer fronteiras entre diferentes saberes e, com isso, contemplando um leque maior de aspectos contidos nos conflitos.

Reeditada em momento histórico mundial dedicado a implementar a cultura do diálogo na busca de soluções cooperativas e pacíficas, em lugar das tradicionais soluções adversariais e a uma maior participação dos cidadãos na resolução dos próprios conflitos, a Mediação, assentada na autonomia da vontade das partes, sobressai aos seus pares pela busca da genuinidade da autoria na autocomposição de controvérsias.

Inspiradora de outros métodos dedicados ao diálogo inclusivo e participativo, como a Facilitação de Diálogos e o Diálogo Colaborativo, a Mediação oferece seus princípios, seus propósitos e seu instrumental técnico, construídos a partir do aporte de diferentes disciplinas, para a prática do diálogo produtivo – aquele que privilegia a escuta (e não a contra-argumentação), a construção de consenso (e não o debate), o entendimento (e não a disputa).

Este artigo dedica especial atenção à Mediação e à Facilitação de Diálogos como processos contemporâneos, em sua gênese e propósitos, de construção de consenso, assim como à participação do mediador e do facilitador de diálogos como terceiros imparciais entre pessoas em discordância.

48 *Psicologia na Mediação* (Fiorelli; Malhadas Junior; Moraes, 2004) é uma obra que chama atenção para os processos emocionais dos sujeitos em conflito e procura demonstrar a interferência da emoção na participação desses sujeitos em processos de resolução de controvérsias.

49 Em *Interdisciplinaridad en la Educación*, Ezequiel Ander-Egg (1994) demonstra como esse é tema relevante na vida intelectual contemporânea. O autor faz uma distinção entre multi ou pluridisciplinaridade – quando várias disciplinas se ocupam simultaneamente de idêntico problema, ou seja, quando uma questão é estudada por diferentes disciplinas – e disciplinaridade cruzada – um caso de integração de conhecimentos científicos, em que o cruzamento dos saberes de diferentes disciplinas produz uma interação teórica e metodológica que dá lugar a uma disciplina nova que expressa essa interdependência, como é o caso da Psicologia Jurídica. Ander-Egg refere-se à transdisciplinaridade como uma perspectiva epistemológica que vai além da interdisciplinaridade, buscando não só o cruzamento e a interpenetração de diferentes disciplinas, mas, também, apagando os limites que existem entre elas para integrá-las em um sistema único.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

1.1. O momento histórico⁵⁰

O homem, suas crenças e seu momento histórico criam problemas e soluções, demandas e ofertas num moto-contínuo cada vez mais veloz. Mais afastado do privilégio conferido aos bens, preconizado pela sociedade industrial, ele valoriza, na atualidade, as ideias – sua criação, difusão e prática –, que, neste início de milênio, estão especialmente voltadas para os temas da convivência social: a visão de mundo sistêmica norteadora de ações desde a ecologia à economia, a necessidade de atuar em colaboração manifesta pelos mercados comuns e pelas junções empresariais, o exercício da cidadania reivindicado tanto pelas minorias quanto pela população em geral, o acesso à Justiça, preocupação de todos.

É nessa pauta que o espaço para os instrumentos de resolução alternativa de disputas está reservado com lugar de destaque, pois que estes não só garantem coerência com os temas da atualidade mas também possibilitam ampliar o campo de negociações entre pessoas e povos, exigência natural do mundo globalizado. Como todas as outras demandas originadas de mudanças paradigmáticas, nascem em alguns lugares antes de outros e ganham personalidade congruente com cada cultura, com cada contexto.⁵¹

Recurso dedicado à genuinidade da autoria, a Mediação trabalha no sentido de restabelecê-la, fazendo jus à nova visão de mundo e agregando o valor ético da responsabilidade pela criação, cumprimento e manutenção das soluções autocompostas.

Instrumento complementar aos já conhecidos, não pretende substituir ou concorrer com nenhum deles, marcando sua diferença e a necessidade de sua existência pela dessemelhança com os anteriores, por incluir como objeto de consideração e cuidado elementos neles não existentes previamente.

Acostumados à noção de verdade, temos historicamente substituído certezas vigentes, expressas em ideias ou modelos de funcionamento, por novas formas de pensar e de fazer e nos surpreendemos com esse instrumento, que não chega para substituir, mas para agregar. Acostumados ao surgimento de concorrentes e não de colaboradores, nos surpreendemos, igualmente, com esse

50 “Mediação na virada do milênio”, artigo publicado pela autora na *Gazeta Mercantil* em 1999. Fala da sintonia da Mediação com esse momento histórico.

51 Ver o artigo “Mediação: entre o individualismo e a interdependência”, em que Celia Passos (2008) nos coloca em contato com dados relativos à prática da Mediação em distintos contextos culturais.

recurso que se propõe a existir e a atuar de forma absolutamente coerente com seus propósitos, colaborando com todos os outros, sem deslegitimá-los.

A coexistência do pluralismo de ideias, propósitos e culturas exigida pela sobrevivência no mundo globalizado, certamente, trará como benefício para as culturas, de maneira geral, uma maior flexibilidade e capacidade de inclusão e consideração por aquilo que é dessemelhante.

1.2 Alguns riscos e benefícios de uma prática transdisciplinar

O mundo multidisciplinar nos acompanha desde os bancos escolares, e até hoje nos beneficiamos dos currículos que congregam distintos saberes. Influência benfazeja da modernidade, a fragmentação do conhecimento deu origem ao aprimoramento de diferentes campos de estudo. Há bem pouco tempo o homem dedicou atenção à inter-relação possível entre algumas disciplinas e, acompanhando o advento do pensamento sistêmico,⁵² em meados do século passado, passou a ter como objeto de curiosidade e pesquisa sua interdependência e o resultado inter e transdisciplinar de algumas práticas visivelmente interativas.

A Mediação é exemplo recente daquilo que a ótica transdisciplinar pôde produzir. Nenhuma das atividades profissionais de que se tem notícia, até o momento, oferece os conhecimentos e destrezas necessários para a prática da Mediação. Seu exercício é ímpar e demanda capacitação específica, de conteúdo programático multidisciplinar.

Cada contexto profissional possui uma cultura particular, um estilo próprio de interpretar os eventos, elementos possibilitadores de leituras e ações naturalmente reduzidas à coerência de seu universo de conhecimento. Restringir a Mediação a qualquer contexto profissional ou confundir-la com práticas existentes implica, portanto, sacrificar sua qualidade transdisciplinar de atuação e de resultados.

Reside na articulação sistêmica dos saberes nos quais a Mediação foi buscar suporte e com os quais estabelece interação o seu caráter transdisciplinar e a sua natural dessemelhança com seus pares, desde suas intenções até os resultados de sua prática.

52 O pensamento sistêmico, explorado por Ludwig von Bertalanffy, em *Teoria geral dos sistemas* (1977), foi categorizado como um novo paradigma da ciência e tem sido objeto de reflexão de autores oriundos de distintas disciplinas. Ver Fritjof Capra – *A teia da vida* (1997), *O Tao da física* (2000) – e Maria José Esteves de Vasconcellos – *Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência* (2003).

Desacostumados com a qualidade transdisciplinar de atuação, tendemos a tomar como sinônimos espécies de um mesmo gênero – como ocorre, por exemplo, em nossa cultura, com a Mediação e a Conciliação.⁵³

A visão sistêmica da controvérsia, objeto da Mediação, possibilita que esta seja entendida como parte de uma cadeia de eventos e não como fato isolado. O convencimento a respeito do aspecto multifatorial na gênese dos conflitos e o diagnóstico diferencial com relação aos seus componentes – sociais, econômicos, jurídicos, psicológicos e outros – viabilizam a adequação de abordagem no seu trato e a eleição de norteadores apropriados de resolução e de encaminhamento.

Juntas, a visão sistêmica e a qualidade transdisciplinar da Mediação permitem ao mediador, inclusive, a análise de sua própria atuação, da propriedade de sua condução do processo e de sua contribuição para o fomento ou para a resolução da controvérsia. O mediador é parte do sistema de resolução e sua atuação interfere nos resultados do processo de diálogo.⁵⁴

1.3 A postura adversarial e a negociação efetiva de diferenças

O lugar da adversarialidade implica oposição, ver no outro um inimigo, um empecilho para o seu desejo, a sua ideia, a sua proposta. É um lugar afastado da curiosidade sobre o outro, afastado da reflexão, da possibilidade de incluir o discurso do outro, seu desejo, sua ação ou sua proposta como alternativas possíveis.

Os principais instrumentos dos adversários são a defesa ou a acusação, e o mais potente recurso de defesa, nessas situações, é a desqualificação. É pela desqualificação do outro que adversários se qualificam.

A busca incessante de soberania – nunca estar atrás, sempre à frente ou, no máximo, pareado – e a conseqüente escalada para uma posição de ganho são metas. É um cenário ganhador-perdedor, no qual o evento disparador inicial do

53 No artigo “Mediação e Conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas”, a autora estabelece especial distinção entre Conciliação e Mediação, espécies de um mesmo gênero e ainda carentes de vigorosa distinção em nossa cultura (Almeida, 2009b).

54 A ideia de que o observador interfere no sistema observado modificou o pensamento científico, que passou a incluir a máxima *tudo o que é visto é visto por um observador específico*. A concepção de que é impossível um observador isento, neutro, em um evento científico aparece, também, nas reflexões de Thomas Kuhn (2006), em *La estructura de las revoluciones científicas*, publicado pela primeira vez em 1962, e nos estudos sobre Construtivismo e Construcionismo Social, assim como nas reflexões provocadas pela Física Quântica, dentre outras abordagens.

conflito fica, a partir de certo momento, esquecido, não importando mais que instrumentos usar para vencer.

Em um contexto dessa natureza, vislumbram-se, pelo menos, duas possibilidades: (i) a escalada armamentista para vencer, disparando contra o outro armas cada vez mais potentes; (ii) a negociação dos temas e/ou das atitudes que geraram e mantêm o conflito.

Entendendo conflito como expressão de diferenças julgadas inegociáveis e considerando que um dos paradigmas contemporâneos da convivência harmoniosa é aquele que autoriza e valoriza não só a expressão como também a coexistência das diferenças, um dos grandes desafios do homem contemporâneo é a criação de recursos de resolução de conflitos ou disputas que, regidos por princípios éticos, possam tratar as diferenças com respeitosa legitimidade – recursos que convidem a transformar cenários adversariais – que utilizam a competição como norteador na busca do entendimento – em cenários que utilizem a negociação colaborativa como veículo de construção do consenso, ou seja, admitam a coexistência das diferenças e confirmam ao outro legitimidade, a despeito da dessemelhança de suas ideias ou propostas.

Esses contextos devem, a partir da legitimidade do outro e da sua própria, negociar o **ou** (adversarial) pelo **e** (colaborativo), possibilidade única de escuta; uma escuta reflexiva, que admita o discurso do outro – expressão de suas ideias, desejos e propostas – como possível e confira a ele o *status* de objeto de consideração.

Até que esse homem, já imerso no novo paradigma, possa lidar com as diferenças com legitimidade e naturalidade, espaços como o da Mediação são demanda.

1.4 Os novos paradigmas e sua influência nas práticas sociais

Paradigmas são sistemas de crenças, construídos por determinada cultura, em determinado momento, norteadores da atuação física, emocional e social (interativa) de seus integrantes.

Os paradigmas⁵⁵ regem a visão de mundo de seus crentes, propiciando que incluam possibilidades por coerência e excluam outras tantas por incongruência. Alguns deles são particulares; outros, aparentemente universais. Eles vêm sendo modificados ao longo do tempo através de uma equação recursiva com a transformação das ideias.

55 Thomas Khun (2006) nos auxilia a perceber quão limitadores são os paradigmas das nossas ações, análises e curiosidade.

Os instrumentos alternativos de resolução de controvérsias e, em especial, a Mediação, são filhos diletos de crenças contemporâneas e padecem e aproveitam, nesse momento, dos custos e dos benefícios de toda e qualquer transição que caracteriza o novo, o aparente pioneirismo. Surgem em momento histórico, cultural e paradigmático cultivador da autonomia da vontade, do exercício da cidadania e da autoria com responsabilidade.

1.5 A coautoria na construção dos conflitos e de sua soluções

Em nosso cotidiano vivemos imersos em uma rede de múltiplas relações e inserções que ocorrem em contextos socioculturais diversos e específicos. A negociação consigo mesmo e com o outro é, então, parte integrante da convivência em sociedade.

Até a primeira metade do século passado, nos mais diferentes contextos sociais e científicos, o homem negociava pela uniformidade de suas ideias, descobertas e ações, e entendia que estava em conflito quando essa uniformidade não era alcançada.

O homem contemporâneo, não mais regido pela noção de verdade absoluta e sim pela noção de diversidade, negocia a convivência de suas diferenças e se percebe em conflito quando acredita que elas não podem coexistir. Não mais atribui resultados a causas específicas de maneira linear; acredita na interdependência e na recursividade, lendo o binômio causa-efeito com a simultaneidade exigida pela construção mútua e pela atuação de múltiplos fatores na gênese dos eventos.

Participar de um mundo que acredita na permanente e simultânea construção de sujeitos e de contextos implica acreditar-se copartícipe, “coconstrutor” permanente daquilo que se vive e que se “coproporciona” ao outro viver. Na medida em que não podemos escapar da coautoria na convivência social, é interessante pensar nas diferentes qualidades da nossa participação nos diálogos que essa convivência promove.

Assim como passeamos por distintas identidades, de acordo com a rede social da qual estejamos fazendo parte em determinado momento – família, trabalho, amigos –, oferecemos, a cada uma delas, dessemelhantes posturas interativas nos diálogos nelas gerados. São participações de diferenciada complexidade e qualidade, que podem contribuir para interações e ambientes mais geradores de diálogo ou de conflito.

2. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

2.1 Sobre o instituto e sua aplicabilidade, o mediador e sua capacitação

Assentada na autonomia da vontade, regida pelo propósito da não-adversarialidade, dedicada a transformar contextos competitivos em colaborativos, norteada pelo interesse comum e pela satisfação mútua, pautada na autoria das pessoas envolvidas, voltada para o restauro do diálogo e da relação social, limitada pelas fronteiras da Ética e do Direito e dissonante da intenção de interferir diretamente na confecção de acordos (re)nasce a Mediação. Articuladas, essas características se potencializam.

Por ser um instrumento de negociação *lato sensu*, a Mediação pode ser recurso para qualquer contexto capaz de produzir conflitos ou divergências. Nas escolas – Mediação Educativa –, nos locais de trabalho – *Workplace Mediation* –, nas comunidades – Mediação Comunitária –, esse instrumento vem sendo praticado pelos próprios pares: alunos, colegas de trabalho, atores comunitários.

Os contextos internacionais, empresariais, de meio ambiente e de comércio exterior têm utilizado mediadores com especial saber no tema mediado, ou dupla de mediadores – comediação – na busca da complementaridade do conhecimento e, por vezes, de gênero. Nos conflitos familiares, a comediação é especialmente bem-vinda e possibilita melhor manejo das emoções que seus temas mobilizam.

Em realidade, a comediação é prática usual e tem como objetivo não somente a complementaridade de conhecimentos, estilos e gênero como também o suporte adicional necessário aos diálogos geradores de sobrecarga emocional ou àqueles com múltiplas partes – comunitário, meio ambiente, políticas públicas.

A mediação não faz restrição a profissões de origem ou à falta de escolaridade. Os princípios fundamentais do mediador são aqueles que compõem, universalmente, seus códigos de ética: a imparcialidade, a competência, a diligência e a confidencialidade.⁵⁶

Impossibilitado de ter com as partes ou com o tema mediado qualquer conflito de interesses e de oferecer a elas sugestões de acordo ou pareceres técnicos, capacitado na arte de mediar e conhecedor do tema que traz as partes à Mediação, diligente na condução do processo, confidente dos relatos dos median-

56 Princípios citados em *The model standards of conduct for mediators*, preparado originalmente em 1994 e revisado em 2005 pela American Arbitration Association, pelo setor de resolução de disputas da American Bar Association e pela Association for Conflict Resolution. Esses princípios compõem o Código de Ética dos Mediadores proposto pelo Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA. Disponível em: <www.conima.org>.

dos e guardião de toda a matéria que a Mediação vier a produzir, o mediador é um facilitador de diálogos, qualificado para essa função. Auxilia as partes na indagação de suas necessidades e interesses subjacentes, na construção e eleição de alternativas que possam atendê-las e que sejam pautadas na mútua satisfação e no respeito à Ética e ao Direito.

Coerentes com seus contextos cultural, político e econômico, alguns países têm iniciado programas-piloto em Mediação fazendo restrições à profissão de origem dos mediadores, ao passo que outros não o fazem.

Independente da trama resultante da articulação entre cultura, política e economia, todos os contextos têm creditado à capacitação adequada e à instalação progressiva de programas de Mediação – projetos-piloto – a responsabilidade pela eficiência e eficácia de resultados do instituto.

Conferem adequação à capacitação do mediador o caráter transdisciplinar da Mediação, a visão sistêmica do conflito e da relação entre os conflitantes, a supervisão inicial de sua prática, a incorporação de uma identidade à função de mediador de forma a distanciar-lo, adequadamente, de sua profissão de origem, bem como o aprimoramento continuado e a convicção de que a prontidão para o exercício da Mediação não guarda linearidade com o número de horas de formação nem com nenhum dos aspectos citados, mas sim com a articulação de todos eles.

Nos cinco continentes, os programas de capacitação em Mediação têm incluído um módulo teórico-prático básico e um estágio supervisionado, seguidos de especialização em diferentes áreas de atuação e de cursos de aprimoramento que dão à capacitação o necessário caráter de continuidade.⁵⁷

Teoria da negociação, teoria da comunicação, visão sistêmica, construção social dos indivíduos e do conflito, conhecimentos em Direito, Sociologia e Psicologia, assim como desenvolvimento e aprimoramento de habilidades em escuta, promoção de diálogos e de reflexão, identificação de impasses na negociação e do comprometimento de terceiros nas decisões das partes são alguns dos componentes de um adequado programa de capacitação em Mediação.

Da articulação de todos esses conhecimentos nascem as técnicas – ferramentas que não têm vida própria e que, somente pela adequação de seu uso, ganham eficácia.⁵⁸ Por sua riqueza de propósitos e especial intenção voltada à

57 A impossibilidade de ter acompanhado e avaliado a atuação dos mediadores matriculados nos Programa de Mediação da Província de Buenos Aires – local da primeira lei de Mediação (1995) na Argentina – foi considerada, pelos próprios argentinos, um ponto débil do Programa e constituiu-se em objeto de correção.

58 Ver, na seção de artigos, “Caixa de ferramentas em Mediação” (Almeida, 2009a). Disponível em: <www.mediare.com.br>.

colaboração, ao protagonismo e à preservação do diálogo, o painel técnico da Mediação tem sido incorporado a outras práticas autocompositivas como, por exemplo, a Facilitação de Diálogos e a Conciliação.⁵⁹

É ponto comum a muitos programas de Mediação a inclusão de avaliações de resultado com finalidades estatísticas, e para identificar possíveis correções a serem feitas nos projetos em andamento. Na área da resolução de conflitos, estamos acostumados a medir resultados, especialmente por meio de pesquisas quantitativas. No entanto, os testes de eficácia no âmbito do relacionamento humano privilegiam as pesquisas qualitativas.

Na Mediação, a eficácia de resultados não se afere exclusivamente pela quantidade de acordos obtidos, mas sim, entre outras variáveis, pela efetividade desses acordos, ou seja, sua persistência no tempo. O aprendizado para resolver diferenças de forma negociada e pacífica (culturização), e a recuperação do diálogo e o restauro da relação social compõem o conjunto de variáveis que confere efetividade ao processo de Mediação e devem ser objeto de pesquisa. A possibilidade de transformação da relação adversarial em colaborativa e a recuperação do diálogo podem advir, mesmo na vigência da não-construção de acordos.

3. FACILITAÇÃO DE DIÁLOGOS COM MÚLTIPLAS PARTES

3.1 Os diálogos e suas naturezas

Uma conversa entre pessoas é desenhada por seus atores à medida que ocorre. Raramente analisa-se o que contribuiu para uma boa conversa, mas com frequência comenta-se sobre uma conversa desagradável. Também com frequência assinala-se em que medida o outro – um interlocutor qualquer – contribuiu para uma conversa qualificada como desagradável. Como observadores, sabemos exatamente quais as imperfeições do outro no diálogo. Como atores dos diálogos, não nos damos conta das nossas inadequações, nem nos damos conta de como contribuímos para que as inadequações do outro surjam.

59 Como professora de Mediação no MBA e no Mestrado Profissional em Poder Judiciário, coordenados pela Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas (FGV), a autora tem demandado dos alunos, em sua grande maioria juízes, essa reflexão como tema de trabalho de conclusão – a possível incorporação de técnicas utilizadas pela Mediação na Conciliação, com vistas ao aprimoramento de sua prática.

Estuda-se hoje o viés produtivo da mágica arquitetura do diálogo – uma prática interativa, um momento em que a expressão, a escuta e a indagação que busca o esclarecimento são compartilhadas, visando a um pensar e a um refletir juntos.⁶⁰

O estudo dos diálogos possibilitou adjetivá-los, tomando em conta suas qualidades, finalidades e princípios. Diálogos produtivos e debates, diálogos generativos e apreciativos, diálogos verbais e não verbais, diálogos escritos e falados, reais ou virtuais são exemplos de diferentes qualidades dessa prática da conversa.

O que sobressai nos estudos mais contemporâneos sobre o assunto é a busca incessante pela geração de diálogos produtivos. É como se já tivéssemos nos ocupado o suficiente de diagnosticar as mazelas dos diálogos, por meio de inúmeros processos de análise, e estivéssemos agora voltados para o objetivo de gerar conversas que produzam bons frutos.

Estamos, neste momento da convivência, especialmente interessados no estudo de diálogos em situações de crise e temo-nos valido de terceiros, especialistas na matéria, para auxiliar pessoas em desacordo, a bem aproveitar a possibilidade transformadora das crises, atuando como terceiros facilitadores.

Essas investigações têm gerado publicações com as quais muito temos aprendido. Os diálogos apreciativos⁶¹ e os generativos⁶² são recursos e objeto de pesquisas para se trabalhar com situações de crise. Inspirados no passado e no presente – diálogos apreciativos – ou no futuro – diálogos generativos –, seus objetivos comuns são os bons resultados que as conversas em situação de crise podem gerar.

Nos diálogos apreciativos, busca-se diagnosticar o que funciona positivamente na interação ou em uma organização, o que ao longo do tempo de convivência ou existência foi produtivo para trazer esses elementos à consciência, de forma a aproveitá-los no presente e no futuro, em especial nas oportunidades de mudança e na reconstrução de novas interações e ações. Resgatar aspectos positivos para alimentar o presente e o futuro coloca as pessoas em contato com sua potência e com seu potencial para o bem-fazer.

60 Teóricos da comunicação como Watzlawick, Beavin e Jackson (1967) – **Pragmática da comunicação humana** –, filósofos como Habermas (2003) – **Teoria de la acción comunicativa** –, Foucault (1998) – **Microfísica do poder** – e Sócrates – **Maiêutica socrática** – ou, ainda, pesquisadores do diálogo como William Isaacs (1999) – **Dialogue and the art of thinking together** –, entre outros, nos brindam com reflexões que incluem aspectos plurais na construção dos diálogos. O pensamento expresso nesse parágrafo é de William Isaacs.

61 David Coperrider e Diana Whitney (2005a) são consultores organizacionais nessa área e autores de obras relativas ao tema.

62 Dora Fried Schinitman (2000) é consultora organizacional e estudiosa da comunicação em organizações e dos diálogos generativos.

Nos generativos, as pessoas são auxiliadas a desenhar o futuro desejado e, a partir desse diagnóstico prospectivo, a buscar identificar o que é necessário integrar ao presente – posturas, ações, interações – para que o objetivo futuro seja alcançado. Construir um presente a partir de um futuro desejado, projetado, convida as pessoas a construir juntas, e ativamente, novas realidades, desenvolvidas a partir de momentos de crise.

Nos diálogos produtivos privilegia-se a escuta (e não a contra-argumentação), a construção de consenso (e não o debate), o entendimento (e não a disputa). Neles, a relação com o outro é o palco que possibilita expor e ouvir, ser considerado e considerar; um facilitador de diálogos pode ser o diretor de cena, no sentido de estimular o melhor do potencial dos atores dialogantes. Neles, trata-se bem o outro e tratam-se com severidade e seriedade as questões.⁶³ Pontos de vista são oferecidos com a possibilidade de serem complementares. A discordância é apresentada sem que o interlocutor seja desqualificado por suas ideias ou propostas. A competição por um ponto de vista deixa de ser objetivo.

*Em contraposição ao diálogo produtivo tem-se o debate. Uma forma de negociação de diferenças que convida para o embate e a derrubada de ideias por meio da argumentação e da contra-argumentação. Esse é um diálogo de natureza ganha-perde, que estabelece um vencedor e um perdedor no campo das ideias.*⁶⁴

Nos debates trata-se mal o outro e deixam-se as questões em segundo plano. É preciso atacar o outro, seus feitos e suas ideias, mais do que focar nas questões que necessitam ser tratadas. Nos debates derrubam-se, eliminam-se e desqualificam-se pontos de vista. E com eles seus autores.

É a incessante busca pelo diálogo produtivo que propicia o contínuo desenho de novos instrumentos de diálogo⁶⁵ neste momento da nossa existência, em especial aqueles marcados pela coautoria e voltados para a construção de consenso entre múltiplas partes e envolvendo políticas públicas.

A sustentabilidade de qualquer projeto – pessoal, comunitário, corporativo, nacional ou continental – precisa de coautoria. Ela amplia, em muito, o comprometimento com a prática das ideias e a execução de projetos ou soluções. É somente o diálogo produtivo viabiliza a coautoria.

63 Este tema foi explorado em *Getting to yes: negotiating agreement without giving in*, de Roger Fisher e William Ury (1991), obra gerada pelas pesquisas do Harvard Negotiation Project.

64 Este segmento integra o texto da autora “Mediação de Conflitos e Ouvidoria”, que será publicado pela Editora Atlas em obra coletiva, onde um quadro comparativo entre as características do diálogo e do debate é apresentado (prelo).

65 A Câmara de Comércio Internacional (CCI) e a American Arbitration Association (AAA) oferecem dezenas de instrumentos de autocomposição aos seus usuários. Trabalha-se hoje com métodos preventivos de resolução de controvérsias, como os *Dispute Review Boards*, que se propõem a resolver conflitos em tempo real.

3.2 A complexidade dos diálogos pessoa-pessoa e com múltiplas partes

Ponderar sobre a complexidade e os diferentes níveis lógicos da comunicação humana é tarefa vital para os que trabalham com o diálogo.⁶⁶ Nos diálogos com múltiplas partes essa complexidade é geometricamente ampliada.

Com base na ideia de que cada indivíduo é um fenômeno social, ou seja, é socialmente aculturado na e pela linguagem – pertence a uma cultura particular com um particular sistema de significação de tudo que o circunda –, pode-se afirmar que todo fenômeno social é um fenômeno linguístico (Echeverría, 2009).⁶⁷

Sob essa ótica, os indivíduos atuam de acordo com o sistema social ao qual pertencem e poderiam, recursivamente, alterar esse sistema. Assim, o encontro de indivíduos é um encontro de culturas, de sistemas de significados, o que demanda ininterrupta negociação de diferenças.

Dentre os muitos vieses de estudo e análise da linguagem humana, aquele que privilegia os aspectos digital e analógico da linguagem pode ser de grande valia para os que atuam como facilitadores de diálogos com múltiplas partes. Sob esse prisma, a linguagem digital de um texto falado ou escrito – as palavras empregadas – ganha qualidade ao interagir com a forma e o contexto que a apresenta – a linguagem analógica.⁶⁸ Desse modo, o significado de uma mensagem traduz-se mais pelo *como* do que pelo *que*.⁶⁹

O *que* dizemos ou escrevemos (linguagem digital) alcança significado e tradução na interação com o outro. A linguagem digital articulada ao *como* dizemos ou escrevemos e em que circunstâncias (linguagem analógica) ganha a interpretação daquele que ouve ou lê quando este interage com o texto original, falado ou escrito. Esse processo de entendimento pode provocar uma distância abissal entre a intenção daquele que diz ou escreve e a interpretação daquele que ouve ou lê, causando ruídos na comunicação.

66 O Massachusetts Institute of Technology (MIT) desenvolve um projeto de pesquisa sobre diálogos – Dialogue Project. Seu fundador, William Isaacs, é consultor de grande corporações.

67 Rafael Echeverría (2009) é um sociólogo chileno, doutor em Filosofia que vive nos EUA e atua em programas de formação de *coaching* empresarial e de construção de equipes de alto desempenho. A base de seu trabalho é a tese de que todo fenômeno social é um fenômeno linguístico, ou seja, somos seres linguísticos, que nos constituímos na linguagem e nela vivemos imersos. Linguagem, no pensamento do autor, diz respeito a tudo que nasce da interação social.

68 Watzlawick, Beavin e Jackson (1967) discorreram brilhantemente sobre os axiomas da comunicação humana e, dentre eles, destacaram os aspectos digital e analógico da linguagem.

69 Pesquisa realizada por Mehrabian e Ferris em 1967 concluiu que 93% da comunicação humana seria não-verbal. Segundo O' Connors e Seymour, a comunicação interpessoal estaria representada pela linguagem corporal (55%), pelo tom de voz (38%) e pelas palavras (7%) (Burgoon; Buller; Woodall, 1996).

A ideia simplificada da existência de um emissor e de um receptor de uma mensagem foi tão complexizada por estudiosos da comunicação e da interação social que a linearidade entre esses dois pólos deixou de ser objeto primordial de consideração na comunicação humana. *O que, como, para quem, em que momento*, acompanhados de *quem e em que contexto* são perguntas que não podem deixar de ser feitas quando nos dedicamos a entender, a estudar e a intervir nas conversas entre os humanos.

Soma-se a esse conjunto de questões o fato de cada sujeito comparecer às conversas representando as múltiplas vozes e os múltiplos interesses daqueles com quem interage em seus contextos de pertinência, aqueles com quem mantém interlocução.⁷⁰ Mesmo nos diálogos *peessoa a peessoa*, conversa-se não com uma, mas com *n* pessoas. Nos diálogos com múltiplas partes, o número de vozes presentes – ouvintes e falantes – multiplica-se então geometricamente com relação ao número concreto de participantes.

Após o contato com a informação, os indivíduos a digerem e metabolizam de acordo com possibilidades individuais – emocionais, de entendimento e de reflexão –, com o nível de interferência de seus interlocutores e segundo a interpretação particularmente construída. Não existe correspondência linear e previsível entre a intenção com que uma mensagem é expressa e a interpretação a ela conferida. Algumas vezes a convivência e/ou o conhecimento mútuo contribuem para uma maior coerência entre a intenção e a interpretação; outras vezes, para uma maior discrepância. Em geral, não nos damos conta do quão complexa a transmissão de uma informação pode ser nem da sua interferência em nossas ações.

No conjunto de elementos que influem nessa dinâmica entre mensagem, interpretação e ação, a qualidade da escuta exerce especial importância, contribuindo muitíssimo para a recepção e a metabolização das mensagens. Parte da congruência entre a intenção e a interpretação fica atribuída ao filtro da escuta, que é multifacetado por nossa visão de mundo, nossas emoções, as contribuições dos interlocutores de nossas redes de pertinência, a imagem que construímos a respeito de com quem falamos, a importância que o tema tem para nós, etc. etc. etc.

Também faz muita diferença a disposição da qual estamos imbuídos no momento da escuta – se escutaremos para considerar o ponto de vista do outro ou se escutaremos para contra-argumentar ou demonstrar oposição.

70 Carlos Sluzki, em *A rede social na prática sistêmica* (1997), oferece inúmeras reflexões sobre como o pertencimento a redes sociais nos confere acolhimento e compromissos de fidelidade com seus discursos.

Escutar para considerar legítimo o discurso do falante, conferindo-lhe o *status* de objeto de ponderação, reflexão e possível incorporação, trará modificações ao pensamento do próprio ouvinte, enriquecerá suas ideias e possibilitará que ambos – falante e ouvinte – construam textos em coautoria.

Esse caráter inclusivo da escuta aproxima os dialogantes da construção de soluções compartilhadas e os afasta da necessidade de argumentar e contra-argumentar com a intenção de excluir propostas ou ideias.

Em contrapartida, escutar para contra-argumentar coloca o outro em posição antagonica, de objeto a ser retrucado, questionado e provavelmente deslegitimado. A contra-argumentação guarda em si uma enorme complexidade, uma vez que, mesmo para contra-argumentar é necessário manter uma coerência, como nos ensinou Habermas quando escreveu sobre os pressupostos para contra-argumentação.⁷¹

Frente à complexidade inerente ao ato de conversar, trocar informação deixa de ser tarefa fácil e linear entre um emissor e um receptor, e passa a ser um desafio, resultado da interação de múltiplos fatores em diferentes níveis.

Nos diálogos envolvendo múltiplas partes agrega-se, ainda, a diversidade de interesses envolvidos e a possibilidade, não infrequente, de os indivíduos do diálogo participarem de redes de interesse antagonicas e/ou competitivas. Some-se a isso o fato de, por vezes, os interesses objetivos competirem com os interesses emocionais entre os diferentes integrantes, criando alianças em um nível e competição em outro.

Alguns autores sugerem que a atuação como terceiros imparciais nesses contextos torne possível estabelecer distinções entre as opiniões oferecidas sobre a matéria em tela e as posturas emocionais dos participantes.⁷² Ao considerarmos também os diálogos emocionais, o número concreto de dialogantes pode, por aliança ou divergência, se reduzir ou se ampliar.

Os diálogos multiparte requerem, muitas vezes, em algum momento, que grupos de pessoas possam ser representados por alguém (integrante ou não do grupo), com a intenção de viabilizar a conversa entre tantas vozes e tantas escutas. Aos representantes caberá a árdua tarefa de personificar, com fidelidade, múltiplas vozes, escutas, interesses e emoções, amplificando a complexidade dessa natureza de diálogo.

71 Em **Ação comunicativa**: como a teoria de Jürgen Habermas pode auxiliar mediadores no trabalho de facilitar diálogos, a autora explora os pressupostos de contra-argumentação preconizados por Habermas e sua interferência nos diálogos (Almeida, 2006a).

72 Andrew Floyer Acland é um mediador inglês que formatou um diagrama que entrecruza as opiniões dos diferentes participantes de um diálogo e o ânimo emocional entre eles, para ajudar facilitadores de diálogos em sua tarefa, a partir do acréscimo dessas informações.

Com todos esses elementos em mente, imagine-se, então, quantas vezes, escutas, interesses e emoções se fazem presentes a cada ponderação, em uma conversa entre representantes de diferentes grupos. Impasses podem ainda advir das negociações internas entre a voz do representante e as vozes daqueles que integram um grupo.

Existe, portanto, um cuidadoso trabalho a ser feito entre um representante e seus representados, para que ele possa exercer sua função com legitimidade, contribuindo para uma menor reverberação entre tantas vozes, escutas, interesses e emoções.

Uma atuação preventiva que auxilie os diferentes grupos do diálogo a negociar suas ideias e a eleger seus representantes contribui para a redução de impasses e deve ser efetivada pela equipe que coordena um processo formal de facilitação de diálogos entre múltiplas partes. Esses diálogos, presentes nas questões comunitárias, organizacionais, de políticas públicas, e mesmo nos grupos menores de convivência como a família, são coordenados, invariavelmente, por equipes multidisciplinares de facilitadores.

Chamados por alguns de diálogos complexos, possibilitam que as negociações feitas atendam e beneficiem um número enorme de pessoas – existe nos diálogos de múltiplas partes um efeito multiplicador, não só dos impasses e de sua complexidade, mas também de seus resultados.

Os terceiros imparciais em diálogos envolvendo múltiplas partes devem, então, considerar a simultaneidade da interação de distintos fatores a cada momento. A especial atenção com a multiplicidade de elementos interferentes viabiliza uma atuação eficaz e, conseqüentemente, uma ação social que replica geometricamente seus resultados. O alcance social dos bons resultados desses diálogos é imprevisível.

Atuar como terceiro em diálogos dessa natureza implica transformar a própria versão – leitura feita a partir da escuta dos diferentes participantes do diálogo – em pergunta, e não em opinião, convidando os integrantes do processo a incluir o tema da questão como reflexão e como possibilidade. É uma qualidade de participação que tem como intenção gerar informação e conversa entre pessoas que se acreditam adversárias ou em desacordo e que, por consequência, estão pouco ou nada disponíveis para o diálogo, para a reflexão e para considerar o ponto de vista do outro.

A participação de terceiros na facilitação de diálogos pode ocorrer em qualquer contexto onde a negociação de diferenças – negociação de ideias, projetos ou propósitos – possa resultar em desentendimento. Desentendimentos reais ou potenciais podem provocar a escalada de recursos adversariais para serem manejados, desencadeando entre os atores da divergência posições antagônicas de difícil remissão.

A Facilitação de Diálogos é especialmente bem-vinda em todas as situações em que a continuidade da convivência é necessária ou desejável. Além da necessária continuidade no tempo, a emoção mobilizada pelos desentendimentos ocorridos nessas relações e o desejável entendimento advindo de soluções compartilhadas, garantidor de sua continuidade, são aspectos que se beneficiam da atuação de terceiros nesse processo.

São exemplos de interações em que a continuidade da convivência é necessária ou desejável – relações sociais continuadas no tempo – as relações de parentesco, de trabalho, de parceria, de vizinhança e as relações internacionais. Todas demandam constante interação, independentemente da vontade, em função da interdependência.

Sempre que a continuidade da relação social é desejável ou necessária, as situações irão se beneficiar dos métodos *ganha-ganha*. Esses métodos são pautados no atendimento dos interesses e das necessidades de todos os envolvidos na questão, de forma a propiciar satisfação e benefícios mútuos. Todos saem atendidos da mesa de negociações *ganha-ganha*, ao contrário dos métodos em que alguém sai ganhador e alguém sai perdedor, resultado mobilizador de raiva, sensação de fracasso e conseqüente sentimento de baixa autoestima.

Indivíduos em desentendimento estão em permanente negociação consigo mesmos e com a sua autoestima. Eles produzem ideias, argumentos e contra-argumentos não somente para defender seus pontos de vista, mas, também, para defender sua autoestima. Todos querem sair-se bem das negociações com os outros.

Em algumas dessas situações, em função da relevância do assunto ou em função da relevância da relação entre os atores, sair-se bem é mandatário. A busca pelo sucesso na negociação pode fazer com que os sujeitos fiquem mais atentos à possibilidade de serem vencedores do que ao mérito da questão. O distanciamento do mérito da questão os afasta de seus interesses e valores e os conduz a um jogo relacional que oferece seu troféu não àquele que lutou pela boa causa, mas àquele que venceu o outro ou lhe causou dano.⁷³

Tantas as relações sociais continuadas no tempo como as situações geradoras de grande mobilização de emoção com muita frequência estão associadas a situações que demandam construção de consenso.

Entendemos aqui por construção de consenso⁷⁴ o processo de tomada de decisões no qual todos os atores envolvidos na questão – preservando as diferenças existentes entre eles – investem esforços para identificar soluções que

73 Este segmento integra o texto da autora *Mediação de Conflitos e Ouidoria*, que será publicado pela Editora Atlas em obra coletiva (prelo). Disponível na seção de artigos em: www.mediare.com.br

74 Larry Susskind (1987) é um teórico do Massachusetts Institute of Technology (MIT) e da Universidade de Harvard especialmente dedicado a uma ferramenta de diálogos chamada *construção de consenso*, que possibilita diálogos complexos entre múltiplas partes e tem particular aplicabilidade em políticas públicas.

atendam aos interesses e às necessidades de todos, de forma que a solução alcançada confira, também para todos, um padrão de satisfação melhor do que o anteriormente existente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os métodos autocompositivos de resolução de conflitos e de construção de consenso estão sendo reeditados em momento histórico de convergência de fatores coerentes com sua existência e necessidade. A ampliação do acesso à Justiça, a busca dos recursos pacíficos de autocomposição de contendas, os mercados comuns do mundo globalizado e sua exigente demanda de negociação de ideias, produtos, culturas e relações, assim como o incremento de políticas públicas de caráter participativo, compõem parte desse quadro histórico.

Faz parte da competência social deste início de milênio a habilidade para conviver e bem lidar com as diferenças entre pessoas, culturas e ideias. Também em função da velocidade das mudanças, o mundo contemporâneo exige flexibilidade ao lidar [no trato com] com essas diferenças e demanda, consequentemente, habilidades de negociação via diálogo colaborativo.

Os diálogos ganham privilégio no mundo contemporâneo. Eles são a base de todos os métodos de negociação *ganha-ganha*, surgidos ou reeditados nas últimas décadas. Para negociações dessa natureza, eles possuem características especiais que possibilitam falar, ser ouvido e ter seu ponto de vista legitimado e tomado como objeto de consideração.

O resultado positivo desses diálogos é *ativo intangível* extremamente valorizado nas convivências privadas, comunitárias, corporativas e internacionais. O relacionamento com o outro, a capacidade interativa, a habilidade para compor redes e parceria são exigências deste milênio em que a sobrevivência fica garantida somente se ações cooperativas puderem existir.

A inclusão é qualidade elevada ao *status* de primordial na contemporaneidade: para que processos de decisão ganhem corresponsabilidade, deve-se incluir todos os atores envolvidos e suas ideias, promover uma escuta inclusiva – aquela que legitima e toma como objeto de consideração o ponto de vista de todos – e produzir soluções inclusivas – aquelas que atendem aos interesses e às necessidades de todos.

É a corresponsabilidade gerada pelas soluções compartilhadas que ampliará seu espectro de cumprimento e que mobilizará os atores a repetir o processo em questões futuras, elemento indispensável ao diálogo sustentável e à tão almejada pacificação social.

A participação de terceiros bem instrumentalizados para atuarem como imparciais nesses diálogos pode ser de enorme auxílio no manejo de sua complexidade, na manutenção de suas metas e na multiplicação exponencial de seus resultados sociais.

A eleição da Mediação ou da Facilitação de Diálogos entre Múltiplas Partes como recursos possibilitadores do diálogo inclusivo e colaborativo guarda coerência com as demandas contemporâneas relativas à convivência.

A possibilidade de eleger esses instrumentos – seu caráter voluntário –, o protagonismo na identificação de interesses comuns e na busca de soluções de mútua satisfação – seu caráter autocompositivo –, a inauguração ou o resgate de uma postura colaborativa – seu caráter transformativo –, a recuperação do diálogo e o restabelecimento da relação social – seu caráter social – dão início a um diálogo e a uma cadeia de ações que legitimam as próprias necessidades e as do outro e que levam ao cumprimento natural da solução “coconstruída”, expressão de sua eficácia.

O trabalho docente⁷⁵ – interno e de campo – realizado no Projeto Pacificar coordenado pela Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e pelo Viva-Comunidade ofereceu aos alunos de Direito integrantes esse conjunto de pressupostos teóricos. Aos atores comunitários participantes, possibilitou a vivência da Facilitação de Diálogos com Múltiplas Partes, por meio de dinâmicas de campo. Essas dinâmicas tiveram como suporte didático-pedagógico um DVD construído especialmente para trabalhar esse tema com atores sociais⁷⁶ e a montagem de Círculos de Conversa que viabilizaram colocar em prática o aprendizado gerado.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, Tania. Ação comunicativa: como a teoria de Jürgen Habermas pode auxiliar mediadores no trabalho de facilitar diálogos. **Resultado** – revista de Mediação e Arbitragem Empresarial, Brasília, ano II, n.17, 2006a. p. 14-15.

ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas em Mediação: técnicas e procedimentos, operacionalização das intervenções e impactos esperados**, 2009a.

75 A docência desse projeto contou com a participação de Celia Passos, Gabriela Asmar, Renata Fonkert, Samantha Pelajo e Vânia Izzo. A compilação dos aportes teóricos oferecidos neste artigo resulta, certamente, da interlocução entre todos os docentes e das contribuições de cada um para diferentes segmentos desse trabalho, que tem sua operacionalização descrita nesta publicação.

76 Ver **Programa de Multiplicadores em Facilitação de Diálogos: histórico, visão teórica e aplicabilidade**. Disponível em: <www.mediare.com.br>.

- Disponível em: <www.mediare.com.br/08artigos_15caixadeferramentas.html>. Acesso em: 25 jan. 2010.
- ALMEIDA, Tania. Mediação e Conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009b.
- ALMEIDA, Tania. Mediação de conflitos e políticas públicas. **Resultado** – revista de Mediação e Arbitragem Empresarial, Brasília, ano III, n. 20, 2006b. p.10-12.
- ALMEIDA, Tania. **Mediação de conflitos e ouvidoria**. Disponível em: <www.mediare.com.br>.
- ALMEIDA, Tania. **Programa multiplicadores em Facilitação de Diálogos: histórico, visão teórica e aplicabilidade**. Disponível em: <www.mediare.com.br>.
- ANDER-EGG, Ezequiel. **Interdisciplinarietà en la educación**. Buenos Aires: Magisterio del Rio de la Plata, 1994.
- ARÉCHAGA, Patricia; BRANDONI, Florencia; FINKELSTEIN, Andrea. **Acerca de la clínica de Mediación**. Buenos Aires: Librería Historica, 2004.
- BENS, Ingrid. **Facilitating with ease! Core skills for facilitators, team leaders and members managers, consultants and trainers**. 2.ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2005.
- BERTALANFFY, Ludwig von. **Teoria geral dos sistemas**. Petrópolis: Vozes, 1977.
- BODINE, Richard J; CRAWFORD, Donna K. **The handbook of conflict resolution education: a guide to building quality programs in schools**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1998.
- BURGOON, Judee K.; BULLER, David B.; WOODAL, W. Gill. **Nonverbal Communication: the unspoken dialogue**. 2.ed. New York: The McGraw-Hill Companies, 1996.
- CAPRA, Fritjof. **A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos**. São Paulo: Cultrix, 1996.
- CAPRA, Fritjof. **O Tao da física: um paralelo entre a física moderna e o misticismo oriental**. São Paulo: Cultrix, 1983.
- CARAM, María Elena; EILBAUM, Diana Teresa; RISOLÍA, Matilde. **Mediación: diseño de una práctica**. Buenos Aires: Librería Histórica, 2006.
- COOPERRIDER, David L.; WHITNEY, Diana. **Appreciative inquiry: a positive revolution in change**. San Francisco, CA: Berrett-Koehlet Publishers, 2005a.

- COOPERRIDER, David L.; WHITNEY, Diana. **Appreciative Inquiry handbook: the first in a series of AI workbooks for leaders of change.** Brunswick, OH: Crown Custom Publishing, 2005b.
- ECHEVERRÍA, Rafael. **Ontología del lenguaje.** Argentina: J C Sáez, Granica, 2009.
- FIGLIOLI, José O.; MALHADAS, Marcos J. O.; MORAES, Daniel L. **Psicologia na Mediação: inovando a gestão de conflitos interpessoais e organizacionais.** São Paulo: Ed LTR, 2004.
- FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Getting to yes: negotiating agreement without giving in.** 2. ed. New York: Penguin Books, 1991.
- FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder.** 13 ed. Rio de Janeiro: Graal, 1998.
- FUNDACIÓN CAMBIO DEMOCRÁTICO. **Manual construcción de consenso: los procesos colaborativos.** Argentina: Fundación Cambio Democrático, 2003.
- HABERMAS, Jürgen. **Teoría de la acción comunicativa, I y II.** 4.ed. Madrid: Taurus, 2003.
- ISAACS, William. **Dialogue and the art of thinking together.** New York: Currency, 1999.
- KANNER, Sam. **Facilitators's guide to participatory decision.** 2.ed. San Francisco, CA: John Wiley & Sons, 2007.
- KUHN, Thomas S. **La estructura de las revoluciones científicas.** México: Fondo de Cultura Económica, 2006.
- MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos.** Porto Alegre: Artmed, 1998.
- PASSOS, Célia. Mediação: entre o individualismo e a interdependência. **Revista do Tribunal de Justiça do Município do Rio de Janeiro.** Rio de Janeiro, n. 40, 2008. p. 92.
- SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos: família, escola e comunidade.** Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.
- SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática da mediação de conflitos.** Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 1999.
- SCHNITMAN, Fried D. **Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad.** Buenos Aires: Editorial Paidós, 1994.
- SCHNITMAN, Fried D. **Nuevos paradigmas en la resolution de conflictos: perspectivas y practicas.** Buenos Aires: Granica, 2000.
- SCHNITMAN, Fried D; SCHNITMAN, J. **Resolución de conflictos: nuevos diseños, nuevos contextos.** Buenos Aires: Granica, 2000.

- SLUZKI, Carlos E. **A rede social na prática sistêmica**: alternativas terapêuticas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.
- SUSSKIND, Lawrence; CRUIKSHANK, Jeffrey L. **Breaking Robert's rules**: the new way to run your meeting, build consensus, and get results. New York: Oxford University Press, 2006.
- SUSSKIND, Lawrence; CRUIKSHANK, Jeffrey L. **Breaking the impasse**: consensual approaches to resolving public disputes. Massachusetts: Basic Books, 1987.
- SUSSKIND, Lawrence; MCKEARNAN, Sarah; THOMAS-LARMER Jennifer. **The consensus building handbook**: a comprehensive guide to reaching agreement. Thousand Oaks, CA: Sage Editor, 1999.
- WATZLAWICK, Paul. **A realidade inventada**. São Paulo: Editorial Psy II, 1994.
- WATZLAWICK, Paul; BEAVIN, Janet Helmick; JACKSON, Don D. **Pragmática da comunicação humana**: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação. São Paulo: Cultrix, 1967.
- WATZLAWICK, Paul; KRIEG, Peter. **O olhar do observador**: contribuições para uma teoria do conhecimento construtivista. São Paulo: Editorial Psy II, 1995.
- VASCONCELLOS, Maria José Esteves. **Pensamento sistêmico**: o novo paradigma da ciência. São Paulo: Papirus, 2002.
- VELOSO, Maria Lomanto. **Mediação popular**: uma alternativa para a construção da justiça. Salvador: Juspopuli Escritório de Direitos Humanos, 2009.

Relato de trajetória da Clínica de Mediação de Conflitos Comunitários e Facilitação de Diálogos

Este projeto surgiu do incentivo do Ministério da Justiça–MJ–à prática da Mediação de Conflitos nos Núcleos de Práticas Jurídicas–NPJ–das Faculdades de Direito – Projeto Pacificar.

A Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas – FGV – contou com a parceria da ONG Viva-Comunidade, que já atuava no Complexo da Maré – comunidade com população de baixa renda situada na Zona da Leopoldina, foco do investimento social deste projeto.

A Escola de Direito-Rio tem como missão ser uma referência no ensino e na formação de profissionais para carreiras públicas e direito empresarial, formando lideranças para pensar o país a longo prazo e auxiliar em seu avanço e desenvolvimento.

O NPJ da Escola de Direito Rio da FGV é o órgão responsável pela formulação, implantação e gestão da política acadêmica no que tange às atividades de Prática Jurídica Real (Clínicas) e Prática Jurídica Simulada (Oficinas) e de Estágio Profissional de Advocacia. Suas atividades são estruturadas de modo a permitir a formação de um profissional diferenciado, com especialização em Advocacia Empresarial ou Pública e forte preparo para atuação em questões coletivas. Prática a advocacia voltada para o interesse público na defesa de demandas coletivas associadas a direitos humanos, como também a advocacia empresarial, voltada para o ambiente de negócios e as políticas públicas de desenvolvimento econômico. Este projeto desenvolveu-se no âmbito da Prática Jurídica Real – Clínicas.

A ONG Viva-Comunidade é uma associação civil de fins não econômicos, criada em 2001 com o objetivo de desenvolver projetos e metodologias inovadoras e replicáveis, promover a articulação de redes locais e políticas públicas de segurança, visando à melhoria de indicadores sociais, através da integração de temas como Geração de Trabalho e Renda, Segurança Pública e Mediação de Conflitos Urbanos.

O Complexo da Maré é um agrupamento de comunidades que constitui o maior conjunto de favelas do Rio de Janeiro. A ocupação efetiva da área designada como Maré teve seu início em 1940 e se desenvolveu às margens da Baía de Guanabara (e sobre suas águas). Atualmente conta com, aproximadamente,

180 mil moradores. Localizada em uma região caracterizada por vegetação de manguezal hoje encontra-se completamente aterrada e, por isso, a maré, que deu nome ao complexo, não existe mais.

PANORAMA DE ATUAÇÃO

Pautamos o trabalho ora apresentado, que nomeamos de Facilitação de Diálogos, regidos pela premissa de atuar em questões relativas ao coletivo, conforme demanda do NPJ da Escola de Direito Rio da FGV, tendo a Mediação de Conflitos como instrumento norteador, de acordo com a normas do Projeto Pacificar do MJ.

A Facilitação de Diálogos entre Múltiplas Partes em questões de políticas públicas é abordagem inspirada na Mediação de Conflitos realizada em etapas operacionais e demanda a atuação de equipe multidisciplinar, como ocorreu no projeto desenvolvido.

Os conflitos/questões que, por sua natureza, dizem respeito a direitos sociais (dimensão coletiva) abrigam especial potencial para mudança, mas também especial potencial para o acirramento de dificuldades, quando tratados pela via adversarial. A Mediação de Conflitos e a Facilitação de Diálogos, nesse contexto, podem ser opções de resolução de conflitos, ou de manejo de questões, pautadas na colaboração e na construção de consenso, aspectos absolutamente essenciais à preservação da comunicação e da relação social entre os envolvidos por privilegiarem sua autoria nas soluções de benefício e satisfação mútuos.

Desta maneira, buscou-se transcender o modelo mais comum de atuação da Mediação de Conflitos – atendimento de duas partes – para se alcançar a dimensão coletiva, incluindo vários atores. O projeto optou por um modelo que deixasse contribuições mais permanentes, não apenas se dedicando à resolução de alguma situação-problema, algum conflito envolvendo tema de repercussão comunitária, mas, também, capacitando atores comunitários no processo de Facilitação de Diálogos.

OBJETIVO

A meta inicial dessa atuação social foi colocar em diálogo a Maré – Complexo da Maré – e os Órgãos Públicos de Saúde dedicados às Doenças Sexualmente Transmissíveis – DST, HIV/AIDS e Tuberculose, tema eleito por atores da Maré em fórum realizado com esse intuito, almejando possibilitar a ampliação da informação, divulgação e adesão ao tratamento.

Em função da natureza desse trabalho exigir um minucioso mapeamento da situação-problema, antes de promover o diálogo entre as partes interessadas, estivemos, durante os quatro meses iniciais, especialmente dedicados a essa tarefa, que motivou quatro distintas qualidades de reuniões nesse período.

As reuniões ocorreram da seguinte forma:

- Reunião inicial, com atores comunitários e alunos de Direito da FGV RJ, com o objetivo de identificar uma demanda que atendesse aos interesses do Complexo da Maré como um todo;
- Reuniões subsequentes, com a presença dos alunos do Direito e atores que não participaram inicialmente, para ratificar a demanda inicial como representativa da comunidade;
- Reuniões internas, somente com alunos e supervisores, para nivelar o entendimento oriundo das reuniões com os atores comunitários e construir estratégias de trabalho em direção ao objetivo da Clínica de Mediação e Facilitação de Diálogos;
- Reuniões extras, que aconteceram fora do horário e do local da Clínica, para: (i) ampliar o mapeamento relativo aos atores comunitários que necessitariam ser incluídos ao longo do processo de diálogo, em função da relevância de sua representatividade; (ii) ampliar o mapeamento de ações de órgãos de saúde voltadas para o tema eleito; e (iii) entrevistar funcionários-chave dos programas de saúde existentes.

DESDOBRAMENTOS

Três ações intermediárias foram identificadas como necessárias para contribuir para os objetivos deste projeto: (i) o mapeamento das ações de saúde já existentes na Maré, dedicadas aos temas eleitos; (ii) o mapeamento das instituições de saúde federais, estaduais e municipais voltadas para os mesmos temas; (iii) e a habilitação dos atores comunitários para um diálogo efetivo com os órgãos de saúde – curso de Habilidades para o Diálogo.

Esta última ação teve seu alcance social ampliado, em função de impactos não previstos inicialmente, ocasionando: (i) a ampliação dos diálogos internos da Maré e a consequente ampliação da interação social entre os atores locais; (ii) o aumento do intercâmbio de recursos internos já existentes na comunidade (resultado observado durante o curso do projeto); (iii) e melhor instrumentalização dos atores locais para atuarem colaborativamente em temas de interesse social comum, para além das questões ligadas às DST, HIV/AIDS e Tuberculose.

O CONTEXTO COMPLEXO DA MARÉ

O Complexo da Maré é formado por diversas comunidades organizadas em 16 associações de moradores. Essas comunidades sofrem com os conflitos armados de grupos organizados, que impõem a divisão e a identificação das áreas locais por comandos.

Uma das questões de delicada administração encontradas durante o desenvolvimento das atividades do projeto foi a intensidade dos conflitos deflagrados entre as milícias e os comandos do tráfico de drogas no local, na disputa de território desse comércio ilegal.

Os conflitos se intensificaram na região durante os meses de junho e julho, o que agravou a situação da população local, a qual, sitiada em seu território demarcado pelo tráfico, não conseguia circular pela comunidade sem comprometer sua segurança.

Esse preocupante quadro gerou reflexos também na operacionalização de encontros ocorridos na ONG Observatório Favelas, momentos em que fortalecíamos a adesão ao projeto e ratificávamos as questões a serem trabalhadas na Clínica. Tal fato comprometeu o comparecimento de alunos e de atores comunitários às reuniões ocorridas em junho e julho.

PÚBLICO ATENDIDO COM A ATUAÇÃO DA CLÍNICA

Em sua primeira fase (Fase I), o projeto dedicou-se a levar conhecimento teórico-prático para alguns dos atores que trabalhariam em sua fase prática: alunos do Direito Rio da FGV e pessoas ativas no Complexo da Maré, que intermediariam o contato dos acadêmicos e dos alunos da FGV com a comunidade do complexo.

Um curso teórico-prático de 40h sobre Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos foi realizado na FGV, para 13 alunos do curso de Direito, 9 advogados atuantes nos postos avançados da OAB (convênio estabelecido entre a OAB e os gestores do projeto) e 9 atores comunitários da Maré.

Após o primeiro curso teórico-prático ocorreu um fórum de discussão comunitária, na Vila Olímpica da Maré, visando a identificar, juntamente com os atores comunitários, o tema de dedicação da Facilitação de Diálogos que o projeto oferecia à comunidade.

A participação de alguns atores comunitários no início na Fase I do projeto – curso ocorrido na FGV e primeiro fórum realizado na comunidade – possibilitou que identificássemos o espectro de atores que deveria ser incluído nas ações posteriores do projeto para que este se aproximasse, o máximo possível, de seu objetivo.

A partir dessas informações, na Fase II do projeto, além de novo curso sobre Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos para alunos de Direito da FGV, foram programados dois cursos de Facilitação de Diálogos para os atores comunitários (31 de julho e 26 de novembro de 2009), que contaram com representantes dos segmentos considerados, pelos próprios atores comunitários, como significativos para os objetivos desse projeto.

Representando a comunidade, foram convidados para o primeiro curso de Facilitação de Diálogos: (i) os presidentes das 16 associações de moradores; (ii) 7 ONGs com significativa atuação na Maré; (iii) líderes religiosos (do catolicismo, protestantismo e kardecismo); (iv) a diretora da Unidade de Pronto Atendimento da Maré (UPA Maré) – órgão da Secretaria Estadual de Saúde; (v) a coordenadora da Área Programática AP3.1 do Conselho Distrital de Saúde – Secretaria Municipal de Saúde; (vi) atores ligados à educação (escolas); e (vii) aos postos de saúde.

O segundo curso de Facilitação de Diálogos, por orientação dos atores comunitários, dedicou-se exclusivamente aos agentes de saúde. Representando atores ligados às atuações municipais e estaduais de saúde, foram convidados: (i) os presidentes das 2 ONGs que coordenam os Postos de Saúde (PS) e os do Programa de Saúde da Família (PSF); e (ii) os integrantes dessas 9 unidades de saúde atuantes da Maré (PS e PSF).

FUNCIONAMENTO PRÁTICO DO PROJETO DE CLÍNICA

A. Equipe Docente

A equipe docente contou, na fase teórica do projeto (cursos realizados na FGV), com seis professores de Mediação do MEDIARE – Diálogos e Processos Decisórios. A fase prática (reuniões realizadas na Maré e dois cursos de Facilitação de Diálogos dedicados aos atores comunitários e ocorridos na UNISUAM – entidade de ensino localizada nas proximidades da Maré) contou com três desses docentes.

O MEDIARE é uma empresa especializada na prevenção, avaliação, administração e resolução de conflitos, facilitação de diálogos, construção de consenso e processos decisórios. Fundada em 1997, é pioneira na capacitação de mediadores, o que possibilitou a formação de uma Equipe Multidisciplinar para atendimento em diversas áreas. Atua na Facilitação de Diálogos nos âmbitos Comercial, Empresarial, Institucional, Comunitário, Familiar e de Meio Ambiente, de natureza privada ou social, de alcance nacional ou internacional.

B. Metodologia

A condução didático-pedagógica esteve pautada (i) pela construção de conhecimento; (ii) pela ideia de inteligência coletiva; (iii) pelos processos reflexivos relativos ao aprendizado teórico-prático.

Os alunos integrantes dos cursos ocorridos na FGV foram apresentados a pressupostos teórico-práticos da Mediação de Conflitos e da Facilitação de Diálogos, e ampliaram esse conhecimento com as leituras teóricas, as pesquisas sugeridas e o trabalho de campo, quando atuaram como monitores. A consolidação de seus conhecimentos foi demonstrada em um trabalho escrito e na coordenação da aula que os alunos de Direito da FGV integrantes da Fase I ofereceram para os alunos de Direito participantes da Fase II do projeto.

Os norteadores didático-pedagógicos mencionados foram utilizados também nos cursos de Facilitação de Diálogos oferecidos na UNISUAM aos atores comunitários.

• Construção de Conhecimento

A proposta da *construção do conhecimento* nos afasta de uma equação de aprendizagem pautada pela passividade do aluno e pela atividade do professor (característica do antigo modelo de transmissão de conhecimento), e convida todos os atores do aprendizado – alunos e professores – a interagirem com pró-atividade. Assim procedendo, damos especial crédito à capacidade de cada sujeito, em particular, de ampliar, por meio de novas e diferentes articulações, as informações aportadas e geradas pela interação. Essa sementeira de competências está ancorada no potencial transformador e criativo de cada integrante do processo de aprendizagem.⁷⁷

• Inteligência coletiva

A ideia de Howard Gardner sobre inteligências múltiplas⁷⁸ viabilizou-nos ampliar o espectro de aferição das competências cognitivas dos seres humanos e, por consequência, pensar na possibilidade de seu entrecruzamento. O conhecimento gerado pelas conversas com múltiplos atores é mais amplo em qualidade e em quantidade do que aquele produzido por um aprendente soli-

77 Cristina Dias Allessandrini, em artigo intitulado “O desenvolvimento de competências e a participação pessoal na construção de um novo modelo educacional”, afirma que semear novas competências a serem construídas pelos aprendizes com os quais trabalhamos é meta dos educadores e expressa o reconhecimento no potencial criativo e transformador que cada ser humano possui, independentemente de sua problemática ou forma de ser. Ver PERRENOUD, Philippe; THURLER, Monica Gather. **As competências para ensinar no século XXI: a formação dos professores e o desafio da avaliação**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

78 Neuropsicólogo da Universidade de Harvard que, por meio de pesquisas, sugeriu que as habilidades cognitivas são bem mais diferenciadas e específicas do que se acreditava. Essa ideia ampliou o leque de inteligências dos sujeitos e questionou o conhecido teste de QI (quociente intelectual) e sua visão unitária e métrica.

tário e caracteriza o que conhecemos como inteligência coletiva.⁷⁹ Um exemplo concreto da ideia de inteligência coletiva é a Wikipedia.⁸⁰

- **Processos reflexivos e aprendizado teórico-prático**

A reflexão em ação é um norteador contemporâneo para o ensino e a aprendizagem. Ou seja, a teoria seguida de prática estimula a produção de ideias e convida cada sujeito ao exercício permanente da articulação de novos conteúdos aos já existentes e aos oferecidos pelo grupo de interlocutores.⁸¹

Pelo fato da Facilitação de Diálogos ser uma prática social, o que consequentemente demanda treinamento, viabilizamos espaços que permitissem colocar em exercício o aprendizado teórico, tanto para os alunos do Direto como para os atores comunitários. Essa especial atenção à prática está inspirada nos quatro pilares da educação contemporânea – *aprender a ser, a fazer, a viver junto e a conhecer* –, identificados pelo relatório Delors, que chamou a atenção para as aprendizagens que devem ser consideradas indispensáveis pelas políticas educacionais.⁸²

C. Atividades da Clínica de Mediação - Facilitação de Diálogos

FASE I

O curso de Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos, no qual foram abordados os pressupostos teóricos iniciais para a atuação na Clínica, ocorreu entre os meses de janeiro e fevereiro de 2009 e teve 40h de duração. Com público misto, conforme mencionado anteriormente, contava com alunos de Direito, advogados dos postos avançados da OAB e atores comunitários da Maré. Essa etapa foi preparatória para a atuação na Clínica de Mediação / Facilitação de Diálogos nos quatro meses subsequentes.

79 Conceito surgido a partir de debates coordenados por Pierre Levy sobre Tecnologias da Inteligência (TI), baseia-se na ideia de que as produções intelectuais não seriam exclusivas, mas decorrentes do coletivo, ou seja, resultado da interatividade entre os saberes de muitos.

80 Wikipédia é uma enciclopédia virtual construída a partir da colaboração de todos que tenham acesso e possam contribuir com informações. Projeto iniciado em janeiro de 2001, concretiza o conceito de inteligência coletiva.

81 A importância do processo reflexivo na aprendizagem vem sendo ressaltada por inúmeros teóricos. Ver SCHÖN, Donald A. **Educando o profissional reflexivo: um novo design para o ensino e a aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

82 O Relatório da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI, da Unesco, coordenado por Jacques Delors (1999), sinaliza que esses seriam quatro norteadores fundamentais de aprendizagem, missões da educação, uma vez que se constituem como pilares do conhecimento que será exigido dos sujeitos ao longo da vida. Ver DELORS, Jacques. **Educação: um tesouro a descobrir**. Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI. São Paulo: Cortez; MEC, 1999.

Em março de 2009, prosseguindo com as atividades, houve o Fórum Comunitário, com o objetivo de identificar temas de interesse da comunidade da Maré para serem trabalhados na Clínica–Diálogo com os Órgãos de Saúde dedicados às Doenças Sexualmente Transmissíveis, HIV/AIDS e Tuberculose foi o tema escolhido, tendo como foco a prevenção e a manutenção do tratamento.

De março a julho foram realizadas reuniões exclusivas com os alunos na FGV e outras que incluíram alguns atores comunitários. Nos dias 04 e 25 de junho, as reuniões aconteceram na própria Maré. As reuniões que incluíram os atores comunitários tinham como objetivo a inserção de novos participantes para: (i) ratificação do tema eleito no Fórum inicial; (ii) mapeamento das ações de saúde já existentes; e (iii) identificação de outras ações necessárias.

No mês de julho dedicamos o espaço da Clínica a: (i) auxiliar os alunos na finalização do trabalho escrito solicitado; (ii) ajudá-los a estruturar a aula que dariam para a turma II sobre Facilitação de Diálogos com Múltiplas Partes, com base na experiência vivida no primeiro semestre; (iii) prepará-los para atuarem como monitores do Curso de Facilitação de Diálogos que foi oferecido para atores da Maré e atores dos órgãos municipais e estaduais de saúde que trabalham em programas dedicados às DST/HIV-AIDS e Tuberculose, da própria Maré.

FASE II

O curso de Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos ocorreu de 27 a 30 de julho e de 03 a 06 de agosto e teve 32h de duração. Nessa fase, o público ficou restrito aos alunos de Direito da FGV.

No dia 31 de julho de 2009, o curso de Facilitação de Diálogos, com 8h de duração, foi ministrado visando a apresentar as Habilidades para o Diálogo exclusivamente aos atores comunitários que atuam nos diálogos internos na comunidade, e que poderiam intermediar o diálogo da Maré com os órgãos de Saúde dedicados a DST/HIV e Tuberculose.

O curso foi baseado na apresentação de um DVD cujo tema é a Facilitação de Diálogos Comunitários e que tem como norteadores metodológicos os anteriormente citados.

Os atores presentes ao curso identificaram conceitos, procedimentos e atitudes concernentes à Facilitação de Diálogos, a partir do que assistiram no DVD e da participação em grupos de discussão monitorados pelos alunos da FGV com esse objetivo.

Ao final do dia, promovemos um Círculo de Conversa entre os atores comunitários e os atores de saúde presentes no curso, com os objetivos de: (i) possibilitar a utilização das ferramentas de diálogo que aprenderam durante o dia; e (ii) inaugurar um diálogo direto entre ambas as partes, objetivo-mor do projeto.

De agosto a novembro de 2009, como na Fase I, o ciclo de reuniões com os alunos da FGV e com os atores comunitários se repetiu. Nesse segmento, as reuniões com os atores comunitários fizeram surgir uma nova e especial demanda – eles identificaram a necessidade de ampliar o diálogo interno entre si, mais do que com os órgãos estaduais e municipais de saúde dedicados à DST, HIV/AIDS e Tuberculose.

Concluimos, em conversa com esses atores, que os recursos já existentes para a divulgação e o tratamento dessas doenças eram adequados, e que os ruídos e a carência de efetiva comunicação entre os atores das 16 comunidades interferiam no acesso da população a esses recursos. Com essa demanda claramente identificada, iniciamos, em 26 de novembro de 2009, o segundo curso de Facilitação de Diálogos, voltado não mais a distintos segmentos da comunidade, mas sim aos agentes de saúde dos 9 postos existentes.

RESULTADOS IDENTIFICADOS

Para os alunos:

Além do aprendizado subjetivo já mencionado na metodologia, os alunos ampliaram seus conhecimentos gerais sobre Métodos Autocompositivos de Resolução de Conflitos e conhecimentos específicos sobre Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos com Múltiplas Partes – aprendizado teórico e prático com ampliação de habilidades para participar e para coordenar Diálogos com Múltiplas Partes em Questões Coletivas – Políticas Públicas.

Uma outra natureza de aprendizagem deu-se em função de terem convivido com atores comunitários da Maré, suas questões, culturas e particulares manejos na administração de suas diferenças e de seus conflitos.

Os estudos e pesquisas realizados – relativos à comunidade e às questões de saúde da Maré que envolvem DST, HIV/AIDS e Tuberculose – possibilitaram um aprendizado específico sobre esses temas e sobre o que está sendo oferecido à comunidade nessa direção e como estão sendo administrados, pelos atores comunitários, esses aportes.

Para os atores comunitários da Maré integrantes do projeto:

Os atores comunitários demonstraram enorme satisfação por participarem do curso de Facilitação de Diálogos, que teve como objeto de discussão e produção de conhecimento o DVD dedicado a esse tema e à ampliação de habilidades para o diálogo. Aos integrantes do primeiro curso foi feita a devolução de sua produção teórica, que integra o anexo III deste documento.

Alguns atores comunitários solicitaram acesso ao DVD para que pudessem reproduzi-lo em seus contextos de trabalho e de convivência, dentro da Maré, na expectativa de que seus colegas pudessem incorporar as mesmas informações, de forma a ampliar seus recursos para o diálogo e a possibilitar melhoria na convivência. Essa demanda estimulou a estruturação do Programa de Multiplicadores em Facilitação de Diálogos, do setor de Mediação Comunitária do MEDIARE.⁸³

Inúmeros foram os ganhos para os atores comunitários que participaram do programa. Acreditamos que o entorno de convivência dessas pessoas – familiares, vizinhos, colegas de trabalho e parceiros comunitários – também se beneficiou de suas maiores habilidades para o diálogo. Além dos ganhos subjetivos mencionados na metodologia, seguem alguns dos aportes observados durante a atuação do Projeto Pacificar:

- Aprendizado teórico e prático e ampliação de habilidades para participar e para coordenar Diálogos com Múltiplas Partes nas questões internas da comunidade e naquelas relativas aos distintos segmentos que participam;
- Ampliação dos diálogos internos da Maré e a consequente ampliação da interação social entre os atores locais;
- Maior intercâmbio dos recursos internos já existentes na comunidade (resultado observado durante o curso do projeto);
- Melhor instrumentalização dos atores locais para atuarem colaborativamente em temas de interesse social comum.

Rio de Janeiro, 03 de fevereiro de 2010.

Tania Almeida
Supervisora Geral

83 A construção do programa e a elaboração do DVD estão descritas na seção de artigos em www.mediare.com.br – Programa de Multiplicadores em Facilitação de Diálogos – histórico, visão teórica e aplicabilidade.

Produção dos atores comunitários que participaram do curso de Facilitação de Diálogos ocorrido na UNISUAM, em 31 de julho de 2009.

Contexto:

Aprendizado gerado pelas discussões em grupo após assistirem ao DVD – Facilitação de Diálogos / Projeto de Mediação Comunitária.

Quadro I:

João e Pedro entram na padaria para comprar a única torta de chocolate existente.

Posição: ambos disputam uma mesma torta de chocolate – a posição aparece de forma nítida e competitiva. Posição é o que uma pessoa diz que quer.

Interesses: é o motivo pelo qual João e Pedro brigam pela torta de chocolate – a filha de um e a esposa do outro fazem aniversário naquele dia e ambas esperam comemorar com uma torta de chocolate. Os interesses não são nítidos; para identificá-los precisamos **perguntar por que e para que** alguém quer alguma coisa. Essa pergunta pode ajudar as pessoas, de maneira geral, a resolver as questões, porque podem descobrir uma solução que contemple os dois interesses.

Competição: quando o desentendimento aumenta, escala, e as pessoas esquecem o motivo de desentendimento inicial, passando a brigar por questão de honra, de poder – para identificar quem sairá vencedor.

Escuta excludente: as pessoas em conflito não ouvem tudo o que o outro diz em função da emoção e dos sentimentos negativos. Desconsideram e excluem parte do que o outro diz e deixam de ouvir informações importantes que possibilitariam criar soluções alternativas.

Importância da terceira pessoa para facilitar o diálogo entre os que se desentendem: como a terceira pessoa não está emocionalmente envolvida na questão, es-

cuta e armazena mais informações do que aqueles que estão em desacordo. O terceiro facilitador pode devolver essas informações para as pessoas no momento em que elas puderem ouvir melhor, e isso pode ajudá-las a ampliar as alternativas de solução.

Interferências externas da rede de pessoas que conhecem aqueles que estão em conflito (rede de pertinência): a filha de Pedro (órfã de mãe), assim como a mulher de João, suas amigas e sua mãe influenciavam, de alguma maneira, a postura competitiva de João e de Pedro na disputa pela torta de chocolate. Eles não poderiam voltar para casa de mãos vazias, pois seriam desaprovados por elas.

Quadro II:

O atendente da padaria, Jonas, tenta ajudar João e Pedro a negociarem a compra da torta de chocolate.

Importância da terceira pessoa que irá facilitar o diálogo: o terceiro facilitador pode ajudar ou atrapalhar o diálogo entre pessoas. Neste quadro, Jonas atrapalha a conversa entre João e Pedro porque toma partido. Ele não foi legitimado para esse lugar, porque os dois não pediram a sua ajuda; Jonas acabou tomando partido de um deles.

A primeira fala do facilitador do diálogo é fundamental e deve ser muito cuidadosa porque direcionará o conflito a uma solução mais ou menos pacífica. **O facilitador não pode se envolver emocionalmente e nem tomar partido.** O facilitador deve evitar a escuta parcial para não tomar partido e favorecer uma das pessoas em desacordo.

A função do facilitador é, também, a de **colher e armazenar informações**, especialmente aquelas que as pessoas em discordância não estão conseguindo ouvir do outro. Ele deve, ainda, fazer **perguntas de esclarecimento** para ampliar as informações para as pessoas em desacordo.

Quadro III:

O atendente da padaria, Jonas, pede outra chance para tentar ajudar João e Pedro a negociarem a compra da torta de chocolate.

A importância do terceiro imparcial: dessa vez Jonas consegue agir como facilitador do diálogo entre João e Pedro, **estimulando os dois a se ouvirem**

mais atentamente. Essa postura do facilitador permitiu que ambos compreendessem a situação em que o outro se encontrava. Eles descobriram que suas filhas se conheciam, que as festas eram em horários diferentes e que poderiam ambos ter a torta de chocolate. Isso porque a padaria faria uma outra torta mais tarde, para aquele que também teria a festa mais tarde.

O facilitador Jonas ressaltou as informações que João e Pedro não haviam percebido antes (**escuta ativa do facilitador**), o que possibilitou a construção de uma solução que atendesse a ambos. A imparcialidade e neutralidade do facilitador ajudaram João e Pedro a construir uma solução que atendesse a ambos – **solução de benefício mútuo.**

O facilitador, por meio do diálogo, deve ajudar a **desconstruir o conflito.** A não-agressão e o respeito mútuo, durante a conversa e na convivência, são fatores fundamentais à credibilidade do acordo, sua aceitação e cumprimento. Um tratamento amistoso e cooperativo torna-se crucial para o fim do conflito. O facilitador deve contribuir para que isso ocorra. A responsabilidade de fazer os ânimos baixarem é do facilitador.

A maneira com que o Jonas se colocou diante de João e Pedro, como **neutro e imparcial**, o legitimou como mediador do conflito. A partir daí, ganhou credibilidade, conquistou confiança e colaborou de forma intensa na construção do acordo.

Ampliação de alternativas para resolver uma questão: o fator tempo pode ser fundamental para a possibilidade de construção de alternativas que beneficiem a ambas as partes. A facilitação de diálogos se utiliza muito desse recurso, promovendo mais de um encontro entre as pessoas em desentendimento, a fim de que estas cheguem a um consenso. Nem sempre a solução mais rápida é aquela que beneficia a todos. Quando as pessoas constroem suas próprias soluções, tendem a cumprir o que combinam. Por isso o facilitador elabora e direciona **perguntas**, a fim de que as **ideias surjam das próprias pessoas** em desentendimento.

Quadro IV:

Pedro e João se aproximaram, depois do episódio da torta de chocolate, e passaram a se encontrar eventualmente. Neste quadro combinam sobre como vão assistir ao jogo de futebol do Brasil. Ensaiam uma discussão, mas logo se lembram de como Jonas facilitou o entendimento entre eles e tratam, eles mesmos, de facilitar o próprio diálogo.

A valorização da amizade entre eles possibilitou uma **escuta inclusiva** (que considera o ponto de vista do outro) e motivou a busca de **soluções inclusivas** – que atendessem a ambos. Quando perceberam que estavam diante de um novo conflito, tentaram não cometer o mesmo erro. A valorização da amizade ajudou muito nisso.

A experiência anterior com o episódio da torta de chocolate possibilitou o aprendizado de como resolver impasses pelo diálogo e tornou mais rápida e simples a solução sobre onde assistir ao jogo de futebol.

O facilitador de diálogos deve mostrar às pessoas que elas têm potencialidade para buscar a solução do conflito, a partir do **aprendizado** que tiveram nos desentendimentos anteriores. O fator **confiança** precisa ser destacado, porque a partir do momento em que ela é construída com o sucesso das negociações anteriores, passa a fazer parte dos próximos acordos.

Neste quadro, João e Pedro levaram em consideração a opinião daqueles que não estavam inseridos diretamente no diálogo, mas que sofreriam as consequências do que resolvessem; eles propuseram uma solução que não provocasse tristeza nem desentendimento entre aquelas pessoas que fazem parte do relacionamento deles – **as redes de pertinência**.

A mediação não busca encontrar aquele que tem mais razão; ela procura levar as pessoas a se expressarem e a encontrarem uma solução que as beneficie mutuamente. “Toda crise é uma oportunidade para mudanças!”

Quadro V:

João ajuda duas pessoas - Lucia e Carmem - num desentendimento sobre uma melancia. Como no episódio da torta de chocolate, só havia uma, e ambas precisavam levá-la para casa.

João usou o que aprendeu com o episódio da torta de chocolate para facilitar o diálogo com as duas vizinhas, mostrando que **podemos, com esse conhecimento, ajudar pessoas a se entenderem** e a aprenderem a fazer isso sozinhas, aumentando, cada vez mais, a corrente de solução pelo diálogo.

