

# **MEDIAÇÃO, SENSIBILIDADE E CIDADANIA: COMPONENTES ESTRUTURAIS DE SUSTENTABILIDADE COMUNITÁRIA**

## **MEDIATION, SENSITIVITY AND CITIZENSHIP: STRUCTURAL COMPONENTS OF COMMUNITY SUSTAINABILITY**

*João Martins Bertaso\**

*Alini Bueno dos Santos Taborda\*\**

*Candice Nunes Bertaso\*\*\**

### **RESUMO**

---

O presente ensaio teórico se faz articulando mediação, autonomia, direitos humanos, cidadania e democracia. A mediação tomada como formação cidadã exemplifica as demandas multifacetadas que contornam e desafiam diferentes aspectos sociais e culturais, indo além da intra e interculturalidade, tornando-se transculturais ou locais/globais. Pensa-se a mediação como condição de autonomia e mecanismo de empoderamento da sociedade civil. A mediação como um processo no qual a participação, responsabilização e principalmente a escuta do outro seja uma atitude a ser perseguida no cotidiano das pessoas. Assim, a mediação pode

---

\* Pós-Doutor pela Unisinos. Doutor e Mestre em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Especialista em Direito pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito de Santo Ângelo (Fadisa). Graduado em Pedagogia pela Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Santo Ângelo. Líder de grupo de pesquisa “novos direitos na sociedade globalizada” no CNPq. Doutor Pesquisador vinculado à URI – Universidade Regional Integrada de Santo Ângelo-RS. Coordenador Acadêmico do Programa de Pós-Graduação em Direito – Mestrado e Doutorado da URI/Santo Ângelo-RS. Desenvolve pesquisa em cidadania, direitos humanos, interculturalidade e psicanálise. E-mail: joomartinsbertaso@gmail.com.

\*\* Mestra em Direito e Doutoranda em Direito pela URI – Campus de Santo Ângelo/RS; Especialista em Formação Pedagógica pela Celer Faculdades/SC, Especialista em Direito Tributário e Exercício do Magistério Superior pela UNISUL/SC; Advogada. Membro do Grupo de Pesquisa CNPq Conflito, Cidadania e Direitos Humanos e do Grupo Cidadania e Direitos Culturais: a proteção dos direitos das minorias nos tribunais brasileiros, vinculado ao CNPq. E-mail: alinitaborda@gmail.com.

\*\*\* Mestre e Doutoranda em Direito pela URI. E-mail: candybertaso@yahoo.com.br.

ser uma ferramenta de formação de uma cultura de paz e de realização da cidadania, contribuindo para a construção de um novo modelo de sustentabilidade e de desenvolvimento social.

**Palavras-chaves:** Mediação; Sensibilidade; Cidadania.

#### ABSTRACT

This theoretical essay articulates mediation, autonomy, human rights, citizenship and democracy. The mediation taken as a citizen training, exemplifies the multifaceted demands that circumvent and challenge in different social and cultural aspects, going beyond intra and interculturality, becoming transcultural or local/global. Mediation is thought of as a condition of autonomy and a mechanism for empowerment of civil society. Mediation as a process in which participation, accountability, and especially listening to the other, is an attitude to be pursued in people's daily lives. Thus, mediation can be a tool for forming a culture of peace and citizenship, contributing to the construction of a new model of sustainability and social development.

**Keywords:** Mediation; Sensitivity; Citizenship.

#### CONSIDERAÇÕES INICIAIS

“A maioria das escolas de mediação está formando profissionais incompletos, pois preocupam-se com as técnicas, com rituais, as formalidades, boas recomendações e esquecem do principal o trabalho dos sentimentos e da sensibilidade. As escolas de mediação formam conciliadores, negociadores, porém não mediadores.”

Warat, *O ofício do mediador*.

O presente trabalho pretende analisar as condições e possibilidades de a mediação se constituir num processo irradiador de autonomia individual e coletiva, com repercussão sobre a formação cidadã das pessoas e o empoderamento da sociedade civil. Pensar a mediação como condição de autonomia e mecanismo de empoderamento da sociedade civil, em certa medida, é (re)ver categorias como cidadania, sensibilidade, solidariedade, democracia, diálogo e direitos humanos. Ou seja, importa ao ensaio a articulação de algumas categorias para viabilizar a formação e a potencialização da cidadania, as quais remetem à construção de uma cultura de paz, tão necessária para dar conta de uma convivência sustentável às questões que afetam as sociedades complexas, diversificadas e multiculturais, como são conformadas as sociedades atuais.

Por esse olhar, a temática deste ensaio teórico articula mediação, autonomia, direitos humanos, cidadania e democracia. A mediação, tomada como formação cidadã, exemplifica as demandas multifacetadas que contornam e desafiam di-

ferentes aspectos sociais e culturais, indo além da intra e interculturalidade, tornando-se transculturais ou locais/globais. Desse modo, pretende-se vincular a ideia de cidadania solidária à mediação, que já se entende repercutir, no plano pragmático, sobre os direitos humanos e a democracia.

Assim, desde esta proposta teórica, o tema escolhido centra-se em estabelecer uma conexão epistemológica entre mediação, cidadania, direitos humanos e democracia, tendo como questão central as seguintes perguntas: considerando o momento de radicalização atual em que vive a sociedade brasileira, é possível uma formação cidadã e solidária, calcada na cidadania como prática dos direitos humanos, repercutir no plano pragmático sobre as relações individuais e comunitárias? Os procedimentos dialógicos de uma mediação transformativa ensejariam a formação de uma comunidade constituída por pessoas autônomas, sensíveis e abertas ao diálogo com o outro?

Para responder a essas perguntas complexas, adota-se como horizonte teórico o entendimento de que a mediação não se confunde ou se limita a uma técnica direcionada a um acordo entre pessoas que conflitaram e que precisam resolver sua(s) contenda(s), atendendo a lógica de um tempo pré-datado. Parte-se do pressuposto de que uma sociedade que busca sustentar a convivência entre seus pares possui desafios complexos e paradoxais. As condições para que uma sociedade alcance um estágio solidário e democrático pressupõem a necessidade de formar pessoas autônomas.

De tal modo, o horizonte teórico que norteia este ensaio se substancia em alguns fragmentos do pensamento republicano e democrático que possam enriquecer e oxigenar o plano pragmático da vida comunitária, uma aposta na mediação comunitária. É no âmbito comunitário que pessoas e grupos de pessoas convivem ou devem conviver com autonomia, livres, iguais e solidárias e, ao mesmo tempo, responsáveis por si mesmas e por todos; ao mesmo tempo, cidadãos(ãs) e pessoas; ao mesmo tempo, dotadas de deveres e se realizando por meio dos direitos; ao mesmo tempo, dotadas de autonomia no espaço privado e portadoras de um potencial de poder político no espaço público; pessoa e cidadão não separados.

A vincularidade em relação aos direitos humanos aponta à compreensão de que esses direitos são construídos ao longo da história a partir de tempos, espaços e contextos distintos, porém com demarcação social, cultural, intercultural, local e global. Enquanto construção, os direitos possuem fundamento antropológico, que não pode ser entendido como fundamento idealizado, perfeito e imutável. Em outras palavras, o que se procura compreender é que o direito tem fundamento racional e social, no entanto, não a partir de uma racionalidade metafísica, mas se compreendem desde uma dinâmica social construída a partir do cuidado, da responsabilidade e do respeito para cada um e para com todos.

Assim, pode-se articular mediação, autonomia, direitos humanos, cidadania e democracia não dissociada a fim de sinergizar a proposta, já que, em sociedades complexas e multiculturais em que vivemos, categorias individualizadas não dão conta de mediar situações de conflito, sejam elas interindividuais, intergrupais ou comunitárias; menos ainda se alcançarão os resultados esperados em um processo mediador. Pode, assim, a cidadania se transformar em mediadora entre os diferentes grupos socioétnicos, já que todos eles são merecedores de igual respeito e dignidade. Em bases dialogais, a mediação será tomada como mecanismo voltado a construir uma cultura fraterna, ambiente onde as pessoas e os grupos possam realizar-se com autonomia, considerando suas diferenças, dificuldades e alteridades.

De outra parte, a proposta atende a criação de espaços de participação da cidadania com repercussão sobre a materialidade da democracia, pois a mediação é comprometida com o diálogo e com a autonomia de sujeitos, que, de alguma forma, encontram-se em situações de conflito. Conflitos e dissensos são corriqueiros no cotidiano das pessoas, podendo, assim, ocorrer o empoderamento da sociedade civil. De qualquer modo, além de um mecanismo voltado para resolver conflitos interindividuais, a mediação potencializa a interação comunitária entre grupos no âmbito da sociedade civil e entre a sociedade civil e as instituições públicas.<sup>1</sup>

Ressalta-se que o que caracteriza a cidadania, como prática dos direitos humanos, é a de ser mediadora intercultural, já que cria espaços de efetiva participação e de modos de equiparação e de acesso paritário para as pessoas; em especial, aos grupos vulneráveis, que se tornam invisíveis socialmente, sem voz e vez; são aqueles com menor ou nenhuma representatividade no sistema político e social instituído. Vista assim, a mediação facilita a produção de novas práticas sociais, acolhedoras e respeitadas ao outro, e se tornar um procedimento importante de sustentabilidade às sociedades multiculturais e potencializar atores socioculturais menos dependentes do poder estatal. Trata-se de uma abordagem metodológica de característica cidadã, que visa potencializar a dimensão política da sociedade civil. O propósito é dar conta do objetivo do ensaio, de fazer real o poder político da cidadania e a autonomia das pessoas.

Sabe-se que o conflito é inerente à vida humana, representando oportunidades de se aprimorar relações, seja pela sua transformação ou resolução. Contudo, especialmente na cultura brasileira, o conflito é visto muitas vezes como algo negativo, que deve ser sanado o mais brevemente possível e, de preferência, por um terceiro estranho à disputa. Isto reflete uma sociedade que não aprendeu

---

<sup>1</sup> Nesse sentido, vale ressaltar que o PPG Direito da URI de Santo Ângelo vem realizando, há dez anos, cursos de extensão comunitária em mediação, dos quais participam instituições como escolas e núcleos comunitários, que compõem a sociedade local.

a dialogar e a solucionar suas próprias questões de modo democrático, na qual todos têm oportunidades da fala.

O ensaio traz a ideia potencializada da mediação, como mecanismo transformador das relações sociais, como preconiza Luis Alberto Warat, que apresenta a mediação para além da resolução não adversarial de conflitos, encarando-a como capaz de promover uma abordagem pedagógica, uma estratégia educativa, como a realização política da cidadania, dos direitos humanos e da democracia.<sup>2</sup>

O encaminhamento aponta para a mediação como um processo dialógico; é ele que permite a autonomia das partes, a desconstrução do conflito e a restauração das relações sociais. Nesse sentido, primordial se faz realizar uma reflexão quanto à importância e aos benefícios da escuta ativa. E vai-se além, importa ressaltar o sentido da escuta, tomar a escuta como cuidado ao outro, como habilidade de transformar e mediar, viabilizando a comunicação.

### **MEDIAÇÃO, SENSIBILIDADE E CIDADANIA**

Pensamos a mediação como espaços geradores de situações mediadas em bases sensíveis. São espaços dialógicos que viabilizam o estabelecimento de interações vinculares com o outro.<sup>3</sup> Nesses espaços, o diálogo possui duas faces: as faces dos conflitantes. Concebido assim, são espaços interativos empáticos de recomposição de vínculos rompidos. Vínculos rompidos são afetos negativos que se transformaram em uma espécie de dor/sofrimento inter ou transindividual. Estamos pensando a mediação de base waratiana. A mediação de base waratiana projetada neste ensaio não tem como objetivo básico o acordo, mas promover espaços de escuta, de diálogo e de entendimento, com a pretensão de criar encontros mediados.<sup>4</sup>

Por esse olhar, o tempo da mediação é o tempo da sensibilidade, o tempo da recomposição dos vínculos rompidos, o tempo da transformação do conflito, o tempo do cuidado, o tempo do encontro oportuno. O tempo do encontro oportuno é o mesmo da autonomia. Pessoas autônomas resolvem-se e resolvem suas crises dialogando. Já o tempo do mediador é o tempo da compreensão da dor do outro, da sensibilidade. O mediador, nessa aposta, é o artífice do diálogo, alguém que possui um andar sensível sobre as dores dos conflitantes, o tempo da escuta sensível.

Trata-se de uma das habilidades básicas do mediador: escutar e compreender as pessoas. Demonstrar que todos são cuidadosamente ouvidos, olhar sempre

---

<sup>2</sup> WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001. p. 88.

<sup>3</sup> Estamos vivendo uma transição referente às interações vinculares: dos vínculos de afetos sólidos, transitamos para os líquidos, agora vivemos o tempo dos vínculos invisíveis, como são as alucinações coletivas circunstanciais, e os “vínculos” virtuais por celulares.

<sup>4</sup> WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001.

nos olhos, dialogar sobre os questionamentos proferidos. A escuta é um vínculo comunicacional construído por uma atitude de confiança; escutar é uma forma de cuidar e de se preocupar com a dor do outro. Uma escuta ativa<sup>5</sup> transpassa o mediador, pois a mediação, além de se constituir em um método de enorme importância na resolução de conflitos, implica diálogo e escuta, já que os fragmentos afetivos (os positivos e os negativos), manifestados pelas partes envolvidas, suas opiniões e omissões, seus gestos, atitudes e falas, encerram uma cartografia dos sentimentos e dos vínculos rompidos em uma situação dada.

Assim, “saber” escutar é uma forma de empatia, facilita a obtenção de um ambiente adequado ao encontro transformador, em que pessoas buscam soluções para seus conflitos. Nesse ambiente, o mediador é aquele que encaminha a comunicação, sem constranger as partes, e o mediador/facilitador deve monitorar o processo e não procurar encaminhar uma solução. O diálogo é o meio pelo qual os envolvidos em um conflito se modificam mutuamente, exteriorizam suas controvérsias e seus anseios, já que percebem pontos comuns favoráveis a uma possível solução. A mediação se estabelece quando o mediador percebe, de forma sensível, as manifestações sutis das partes conflitantes, podendo interferir no processo sem interferir no conflito e conduzir as partes para o entendimento. Para Warat, a consciência mediadora vem através da sensibilidade, que é uma percepção do que está invisível, o que as partes não expressam de forma objetiva.<sup>6</sup>

No que diz respeito ao conflito, Warat afirma que o mediador precisa ter sentimentos, pois não se pode entender os conflitos, mas senti-los.<sup>7</sup> Sentir os sentimentos que desencadearam ou desencadeiam o conflito é fazer com que os conflitantes prestem atenção em si mesmos. Escutar o outro é condição de possibilidade para as pessoas se compreenderem como merecedoras de atenção. Quando os interlocutores se interessam, a comunicação se torna mais fácil, assim, as pessoas ficam comprometidas no processo de ouvir e trocar informações.<sup>8</sup>

O mediador precisa atuar com concentração e sensibilidade, agindo de modo a fomentar o diálogo, e conduzi-lo para que as próprias partes busquem uma solução satisfatória para as suas contendas. Ademais, deve empenhar-se em restaurar o canal de comunicação entre os envolvidos, propiciar um ambiente adequado para que as pessoas possam dialogar, assumindo uma conduta coope-

<sup>5</sup> Importante mencionar que o termo foi utilizado inicialmente para a negociação cooperativa pela Escola de FISHER, Roger; URY Willian; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões*. Rio de Janeiro: Imago, 1994.

<sup>6</sup> WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001.

<sup>7</sup> WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001.

<sup>8</sup> A escuta ativa e a mediação. INFORME NMC-XLIII – 9 a 15 de abril de 2010. Ministério Público do Ceará. GRUNWALD, Astried Brettas. *A mediação como forma efetiva de pacificação social no estado democrático de direito*. Disponível em: [www.jusnavigandi.com.br](http://www.jusnavigandi.com.br). 2002.

rativa e pacífica, ajudando a descobrir os caminhos que podem conduzi-los a soluções de seus problemas.

Para Vezzulla, a escuta ativa é essencial para que seu objetivo real seja alcançado, por meio da atenção que mediandos e mediadores dão aos fatos que os levam a estar interligados com o entendimento do conflito. Pela escuta atenta e sensível, os envolvidos no conflito desenvolvem maior predisposição em acentuar a comunicação entre eles, reconhecendo com maior facilidade os pontos controversos, e, conseqüentemente, chegando ao consenso de forma satisfatória.<sup>9</sup>

Na proposta de Lilia de Moraes:

O caminho da pacificação remete, necessariamente, à valorização do ser humano, concedendo-lhe formas e oportunidades de dialogar e participar da transformação de sua vida e de sua comunidade, o que, por conseguinte, gera nas pessoas o sentimento de inclusão e responsabilidade social.<sup>10</sup>

Assim, por meio da comunicação, reconhece-se a necessidade do outro de se expressar. Exatamente por isso os conselhos devem ser substituídos por uma escuta ativa para fins de mostrar que seus sentimentos estão sendo entendidos e são importantes. Ao contrário da escuta e do sentir os sentimentos, os conselhos bloqueiam as necessidades de expressão, reconhecimento e emancipação dos mediandos.

A comunicação é de suma importância para o sucesso de uma solução pacífica e adequada dos conflitos trazidos ao mediador, uma vez que ele possui a tarefa de criar situações para que ocorra o empoderamento<sup>11</sup> das partes, direcionando-as para que aconteça o entendimento.

A mediação, como espaço gerador de situações mediadas a partir do diálogo, abre caminhos para a transformação dos conflitos, oportunizando, assim, o restabelecimento dos vínculos afetivos em que se baseiam as interações humanas. Ressalte-se que são espaços interativos empáticos de recomposição de vínculos rompidos.

É dessa forma que a escuta sensível possui o significado de sentir os sentimentos e de ampliar a dimensão da comunicação com o outro. O mediador pode,

---

<sup>9</sup> VEZZULLA, Juan Carlos. *Teoria e prática da mediação*. Florianópolis: IMAB, 2001.

<sup>10</sup> SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediação de conflitos: família, escola e comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007. p. 9.

<sup>11</sup> A palavra “empoderamento” é descrita em dicionários da língua portuguesa, como Aurélio e Houaiss e, de acordo com eles, o termo conceitua o ato ou efeito de promover conscientização e tomada de poder de influência de uma pessoa ou grupo social, geralmente para realizar mudanças de ordem social, política, econômica e cultural no contexto que lhe afeta. A ideia é dar a alguém ou a um grupo o poder de decisão em vez de tutelá-lo.

assim, sem intervir no conflito, favorecer o processo para a transformação do conflito entre as partes, fomentando uma nova cultura de pacificação e de comunicação não violenta, fato que resulta em autonomia e empoderamento das pessoas, para resolverem seus conflitos nas relações sociais.

## MEDIAÇÃO COMO REALIZAÇÃO DA CIDADANIA

Historicamente, a cidadania<sup>12</sup> tem sido, pelo menos nas democracias modernas, o elo entre o social e o político. Na proposta republicana, está ligada a sentimentos de pertença do cidadão a um grupo ou nação, portanto vincula as pessoas à comunidade política, seria a participação “na coisa pública”, agir pela e na sociedade, a cidadania é expressão de uma sociedade de cidadãos que pactuaram viver em comum. Já na proposta de T. H. Marshall, quando os sujeitos fortalecem a autoestima e o respeito próprio, como resultado, passam a desenvolver também respeito pelos seus semelhantes, e se percebem como verdadeiros seres humanos.

Atualmente, compreende-se a cidadania vinculada à prática do conjunto dos direitos humanos,<sup>13</sup> civis, políticos, econômicos, sociais e culturais. Assim, quando falamos de cidadania, referimo-nos ao principal fundamento da finalidade do Estado Democrático de Direito, que deve possibilitar aos cidadãos(ãs) as condições de possibilidades da realização da cidadania, como realização da pessoa humana. Observa Warat a existência de falsos relatos que fizeram a sociedade crer que a cidadania se exercia por meio de representantes do Estado e pela lei, o que acabou por incutir nas pessoas que elas só conseguiriam se ver enquanto cidadãos no espelho do Estado Moderno,<sup>14</sup> fato que acabou por afastar as pessoas do encaminhamento de suas vidas e da solução direta de seus conflitos, percebendo, inclusive, o sistema judicial como não democrático, por não abarcar a escuta e a participação ativa dos envolvidos nos processos de tomada de decisão. Nesse aspecto, Warat afirma ser necessário perceber que a justiça é uma expectativa permanente a potencializar a diversidade dos grupos humanos no âmbito de seus processos históricos.<sup>15</sup>

<sup>12</sup> Cidadania, palavra derivada de cidade, estudada por Aristóteles, é mais bem compreendida se pensarmos a cidade como o Estado. Desse modo entendida a cidadania, é possível dizer que todo cidadão que integra a sociedade pluralista do Estado democrático é senhor do exercício da cidadania, que, em síntese, é um vocábulo que expressa um extenso conjunto de direitos e de deveres. MARSHALL, T.H. *Cidadania, classe social e status*. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

<sup>13</sup> BERTASO, João Martins. Cidadania, reconhecimento e solidariedade: sinais de uma fuga. In: BERTASO, João Martins (org.). *Cidadania, diversidade, reconhecimento*. Santo Ângelo: FURI, 2009.

<sup>14</sup> WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 157.

<sup>15</sup> Considerado esse aspecto, o processo histórico, em seus distintos modos, aumenta a procura por soluções mais eficazes, que podem ser alcançadas não apenas por intermédio de meios estatais, mas pela própria participação dos litigantes, por meio de meios inovadores e alternativos.

A partir desses fragmentos de cidadania, encaminha-se a compreensão do tema a partir da ideia da busca do bem comum. Trata-se da cidadania na sua vincularidade social e política, e a mediação no seu aspecto de empoderamento das pessoas, envolvendo-as na participação na vida comunitária, é o mesmo que dizer que o envolvimento enseja a construção de espaços coletivos onde a cidadania se realiza em suas múltiplas dimensões. Trata-se de solidariedade social e empoderamento individual e coletivo. O empoderamento da sociedade civil dá as condições da realização da pessoa humana e de sua autonomia. Por esse olhar e proposta da presente pesquisa, a cidadania retoma seu potencial de poder político,<sup>16</sup> o qual provoca as pessoas a refletirem sobre os possíveis caminhos e os encaminhamentos aceitáveis para viabilizar a transformação dos conflitos àqueles que estão inseridos no contexto de uma disputa.

Está-se diante das condições de possibilidade da materialização da democracia, da realização da cidadania e do empoderamento da sociedade civil. Desse modo, garantem-se e promovem-se os bens e os valores de um Estado Democrático de Direito, multiétnico, plural e multicultural, tendo como fundamentos a cidadania e a dignidade da pessoa humana, entre outros. Assim, no âmbito social, político e jurídico, tudo o que vier a ser estabelecido ou criado deve observar obrigatoriamente os princípios democráticos de direito, devendo pautar-se na efetivação da cidadania e na dignidade da pessoa humana.<sup>17</sup> Compreende-se, desse modo, a democracia enquanto determinada pela cidadania, dando vida à cidade. Está se falando de uma cidadania solidária e paritária em relação ao desfrute dos bens sociais.<sup>18</sup>

Quanto à realização da cidadania desde o olhar da mediação, vê-se a possibilidade de a mediação se tornar um espaço que tende a criar as condições de possibilidades para a mediação criar espaços de inclusão política e social para as pessoas em situação de conflito, já que não se considera única finalidade da mediação a obtenção de um acordo. Busca-se, primeiramente, ajudar os interessados a transformar o conflito, aqui percebido como um conjunto de condições

---

<sup>16</sup> A cidadania compreendida em sua gênese desde um potencial de poder político; um *quantum* de poder que todos os cidadãos possuem. A partir dessa compreensão, pode-se afirmar ser o cidadão protagonista das práticas sociais. BERTASO, João Martins. Cidadania, reconhecimento e solidariedade: sinais de uma fuga. In: BERTASO, João Martins (org.). *Cidadania, diversidade, reconhecimento*. Santo Ângelo: FURI, 2009.

<sup>17</sup> BERTASO, João Martins; PRADO, Keila Sim do. Aspectos de mediação comunitária, cidadania e democracia. *Revista Novos Estudos Jurídicos* – Doi: 10.14210/nej.v21n2. p. 50-74, p. 50. Disponível em: file:///C:/Users/seger/Downloads/10632-28951-2-PB%20(1).pdf.

<sup>18</sup> BERTASO, João Martins; PRADO, Keila Sim do. Aspectos de mediação comunitária, cidadania e democracia. *Revista Novos Estudos Jurídicos* – Doi: 10.14210/nej.v21n2. p. 50-74, p. 50. Disponível em: file:///C:/Users/seger/Downloads/10632-28951-2-PB%20(1).pdf.

psicológicas, culturais e sociais que motivaram um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas.<sup>19</sup>

A mediação, para Luis Alberto Warat, é uma tentativa de favorecer processos de transformação de conflitos, de integrar as partes para modificar o conflito. Segundo ele, trata-se de um encontro transformador; transforma o conflito entre pessoas que se enfrentam pelas suas diferenças, seus interesses opostos e coincidentes.<sup>20</sup> Pelo olhar waratiano, a mediação é um processo de reconstrução simbólica do conflito, que ajuda as pessoas a resolverem suas diferenças, pois procura reinterpretar, no plano simbólico, o conflito. O escutar sensível do mediador facilita a geração de situações de interpretação para que ocorram os mecanismos de transferência. É dessa forma que o mediador, segundo Warat, interfere no processo de transferência e interpretação, não no conflito. O mediador, assim, não resolve e nem decide o conflito.

De tal modo, a mediação começa quando as partes conseguem interpretar, no plano simbólico, seus ódios, seus amores e seus desconhecimentos, que as diferenciam e que deram causa aos conflitos. Warat ressalta que os conflitos de ordem emocional decorrem de uma história entre pessoas que, em algum momento e por algum motivo, foi rompida.<sup>21</sup> Acentua, ainda, que, para que algo possa ser mediado, é necessário que uma das partes, pelo menos, tenha um conflito de ódio, amor ou dor.<sup>22</sup> Diferentemente de outras formas, na mediação transformativa, o mediador ajuda as partes num conflito a se reencontrarem, a se escutarem, a terem sensibilidade, compreenderem suas angústias e as da outra parte e as administrarem.

Para Warat, importa a dimensão pedagógica da mediação, já que a autonomia é que dá às pessoas condições de resolver, sem tutelas, seus conflitos. Para o autor, ocorre uma espécie de encontro transformador com o outro. Assim, do sentido pedagógico da mediação, Warat ressalta o surgimento de as possibilidades da autonomia pessoal e comunitária virem a ocorrer, uma vez que o diálogo cria os meios necessários para o entendimento, tanto em nível pessoal quanto grupal.<sup>23</sup>

A mediação reduz e tenta anular o desgaste emocional das partes, pois tende a facilitar o diálogo entre as pessoas, de modo que possam, com autonomia

---

<sup>19</sup> WARAT, Luis Alberto. *Surfando na pororoca: ofício do mediador*. Coordenadores: Orides Mezzaroba, Arno Dal Ri Júnior, Aires José Rover, Cláudia Servilha Monteiro. Florianópolis: 2004.

<sup>20</sup> WARAT, Luis Alberto. *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Buenos Aires: Angra Impresiones, 1998. p. 102.

<sup>21</sup> É importante ressaltar que, para Warat, nos conflitos de ordem patrimonial, sem histórias, o que se decide são as diferenças, não há conflito afetivo a resolver.

<sup>22</sup> WARAT, Luis Alberto. *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Buenos Aires: Angra Impresiones, 1998. p. 33.

<sup>23</sup> WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001. p. 38-39.

em suas decisões, encaminhar e pacificar as relações deterioradas, vislumbrando um acordo como resultado do processo. Ou seja, na linguagem técnica da mediação, as partes agem partilhando atitudes destinadas à recomposição das relações rompidas; toma como objeto a ser mediado os vínculos rompidos, decorrentes de uma relação que, de algum modo, foi abalada. Reconstruir os vínculos rompidos, pessoais ou grupais, é objetivo primeiro da proposta waratiana de mediar conflitos.

De tal modo, as partes envolvidas reconhecem uma forma pacífica e colaborativa de negociar suas diferenças afetivas, por meio de procedimentos/atitudes que privilegiam a escuta ativa e o diálogo. Ao se envolverem na solução de seus conflitos, realizam-se como cidadãos, reconhecendo-se responsáveis pela solução e gerenciamento de seus desentendimentos em suas vidas. Afirma-se, assim, que dessas experiências de reconhecimento mútuo os envolvidos saem mais fortalecidos e preparados para a vida, podendo verdadeiramente contribuir para a construção de uma justiça mais cidadã.

Warat, ainda:

Falar de autonomia, de democracia e de cidadania, em um certo sentido, é se ocupar da capacidade das pessoas para se autodeterminarem em relação e com os outros; autodeterminarem-se na produção da diferença (produção do tempo com o outro). A autonomia como uma forma de produzir diferenças e tomar decisões com relação a conflitividade que nos determina e configura, em termos de identidade e cidadania.<sup>24</sup>

Sob esse olhar, em Warat, a mediação, na sua forma transformadora, converte-se em realização da cidadania, em espaços de inclusão, onde a interação entre as pessoas e grupos viabiliza e sustenta a vida comunitária. Sob esta ótica, o objeto da mediação não são os acordos, são os vínculos que se romperam, são laços afetivos e expectativas que não se realizaram ou que desmoronaram. É dessa forma que o conflito é tomado como uma oportunidade de crescimento das partes, repercutindo numa melhor qualidade de vida. E é também por esse motivo que Warat afirma que o mediador é o lugar da ternura e do amor, não é o lugar do poder.

Em seu conjunto de aspectos, Warat descreve assim:

A mediação é:  
A inscrição do amor no conflito  
Uma forma de realização da autonomia  
Uma possibilidade de crescimento interior através dos conflitos

---

<sup>24</sup> WARAT, Luis Alberto. Mediación el derecho fuera de las normas: para una teoría no normativa del conflicto. *Scientia Iuris*, n. 4, p. 9, 2000.

Um modo de transformação dos conflitos a partir das próprias identidades  
 Uma prática dos conflitos sustentada pela compaixão e pela sensibilidade  
 Um paradigma cultural e um paradigma específico do Direito  
 Um modo particular de terapia  
 Uma nova visão da cidadania, dos direitos humanos e da democracia.<sup>25</sup>

Em sociedades complexas e multiculturais, como as atuais, a mediação tem a capacidade de restabelecer os vínculos humanos rompidos, já que pauta suas técnicas no diálogo e no reconhecimento do outro. E, como resultado, realiza a cidadania coletiva, a solidariedade, a fraternidade e a responsabilidade individual e coletiva, reconstruindo bases de organização democrática da sociedade civil, já que privilegia atores sociais comprometidos com a transformação social e promove o empoderamento dos grupos sociais e culturais.<sup>26</sup> A mediação, desde esse olhar, é vista como realização da cidadania, pois a escuta e o envolvimento ativo das partes constroem espaços de autonomia.

Dessa forma, por meio do fortalecimento e autonomia da condição humana, busca-se que os sujeitos retomem o controle de suas vidas e sejam capazes de dirimir seus desentendimentos, não necessitando mais que o Estado e o direito, de forma exclusiva, imponham-lhes uma saída, fato que representa um novo ideal de cidadania, concretizada pela mediação, conforme sugere Luís Alberto Warat:

A cidadania está reduzida a indivíduos que participam indiretamente na produção das decisões do Estado, para logo delegar-lhe a missão de decidir seus próprios conflitos. É um cidadão que renuncia a administrar seus próprios conflitos, porque foi forçado a crer que era melhor que o Estado, que ele ajudava indiretamente, fosse o que tomasse medidas coercitivas sobre suas próprias situações de insatisfação. [...] Chegou a hora de devolver à cidadania e aos Direitos Humanos suas possibilidades de humanizar nossa relação com os outros, principalmente, por intermédio de um Direito comprometido com a humanização de suas funções nos conflitos, o Direito da mediação.<sup>27</sup>

Daí a mediação como realização de cidadania,<sup>28</sup> uma vez que, dessa forma, estar-se-á garantindo a utilização de uma ferramenta que possibilita a gestão de

<sup>25</sup> WARAT, Luis Alberto. *Surfando na pororoca: ofício do mediador*. Coordenadores: Orides Mezzaroba, Arno Dal Ri Júnior, Aires José Rover, Cláudia Servilha Monteiro. Florianópolis: 2004, p. 67.

<sup>26</sup> CANDAU, Vera Maria. Educação em direitos humanos: desafios atuais. In: SILVEIRA, Rosa Maria Godoy *et al* (org.). *Educação em direitos humanos: fundamentos teórico metodológicos*. João Pessoa: Editora Universitária, 2007. p. 408.

<sup>27</sup> WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001. p. 161.

<sup>28</sup> BERTASO, João Martins. Cidadania, reconhecimento e solidariedade: sinais de uma fuga. In: BERTASO, João Martins (org.). *Cidadania, diversidade, reconhecimento*. Santo Ângelo: FURI, 2009.

conflitos e que exige das partes comprometimento e responsabilidade em seu processo de aplicação. A condição de ser cidadão é a de ter capacidade, habilidade e competências para opinar e decidir em suas relações sociais, ser responsável por sua vida e realizar sua autonomia.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão-problema que norteou o desenvolvimento do presente texto instigou o estabelecimento de uma conexão epistemológica entre mediação, cidadania, direitos humanos e democracia, tendo como questão central a seguinte pergunta: é possível uma formação cidadã e solidária, calcada na cidadania como prática dos direitos humanos, repercutir no plano pragmático sobre as relações individuais e comunitárias? Os procedimentos dialógicos de uma mediação transformativa ensejariam a formação de uma comunidade constituída por pessoas autônomas, sensíveis e abertas ao diálogo com o outro?

Na tentativa de responder a essa questão, adotou-se como horizonte teórico o entendimento de que a mediação pode ser tomada como um meio de estabelecer relações individuais e coletivas sustentáveis, podendo também construir situações de formação de pessoas solidárias e autônomas. O pressuposto é a ideia de que pessoas autônomas são pessoas que possuem habilidades e competências para resolver os problemas relativos à comunidade, bem como aqueles relativos a suas vidas, ou seja, pessoas e cidadãos(ãs) realizando-se numa relação de solidariedade social, virtuosa e fraterna.

Diante desse quadro teórico, alguns aspectos convergentes na proposta chamaram a atenção:

A temática do ensaio articulou mediação, autonomia, direitos humanos, cidadania e democracia, já que se vive em um período em que as demandas são multifacetadas e complexas, que contornam e desafiam em diferentes aspectos sociais e culturais. Desde esse quadro, pretendeu-se vincular a ideia de cidadania e mediação, já que, no plano pragmático, as práticas sociais e a vincularidade de suas relações repercutem sobre os direitos humanos e a materialidade da democracia.

As habilidades geradas em situação de mediação tendem a desenvolver sentimentos de empatia mútua entre as pessoas envolvidas em um conflito, ao invés da repulsão, da agressão e do ressentimento.

A escuta sensível, como atitude de respeito ao outro, atende as necessidades de ambas as partes que se encontram envolvidas na dor do conflito, independentemente de qual delas tenha provocado.

Ao estimular a responsabilidade de assumir as consequências dos próprios atos, por conta da formação de uma consciência reflexiva, a recomposição dos

vínculos rompidos tende a ocorrer desde o âmbito de um processo calcado em espaços mediados, construídos por procedimentos colaborativos.

Espaços de mediações geram fragmentos de autonomia, que oportuniza o envolvimento de cada uma das partes no encaminhamento dos diversos aspectos para a possível solução do conflito.

A autonomia facilita a reintegração das partes como membros valiosos que contribuem para a sociedade, criando, assim, ambientes de convívio e interação sustentáveis em sociedades complexas, plurais e multiculturais. Ou seja, é uma forma de transformação das relações conflituosas, pautada na democratização da comunicação intra, inter e transcultural.

Sob esse aspecto, a escuta sensível atenta às narrativas expostas por cada uma das partes envolvidas em um conflito pode provocar os resultados almejados pela mediação, já que são atitudes básicas quando da intervenção dos mediadores no decorrer de um processo mediativo democrático.

A mediação é pedagógica na medida em que habilita pessoas a transitarem de uma racionalidade bélica para formar a razão de uma cultura de paz. Uma cultura de paz se potencializa pelo reconhecimento das diferenças, sem delegações excessivas à tomada de decisões a outro, ao Estado.

Assim, a autonomia se expressa pela materialização das decisões dos envolvidos. A cidadania vai se realizando pela capacidade da autodeterminação ao conferir responsabilidades aos sujeitos; a mediação na proposta do direito humano ao cuidado recíproco; a solidariedade sob o aspecto da responsabilidade, tendendo à construção de uma sociedade fraterna e incluyente.

A mediação, em suas diferentes formas, pode ser concebida como um instituto democrático de cidadania, que enseja o empoderamento da sociedade civil. Assim, as pessoas e as comunidades realizam, no plano pragmático, o direito humano que possuem, especialmente àqueles segmentos sociais vulneráveis, que são os que possuem pouco ou nenhum poder representativo junto ao poder social e político instituído.

De tal forma, cidadania e mediação se complementam e se energizam. Vista assim, a mediação é uma forma de realização da cidadania. Ressalta-se que cidadania hoje é compreendida por inclusão de todos, voltada para o respeito às diferenças e para o reconhecimento social, viabilizando a interação dos mais diversos grupos sociais. Não somente a interação sob o aspecto formal, mas também a interação que dá a sustentabilidade a uma sociedade de pessoas livres, reconhecidas como possuidoras de igual dignidade e que buscam viver de forma fraterna.

É dessa forma que a mediação [interindividual, grupal ou comunitária] vai se transformando num direito de todos, de cidadania, um paradigma organiza-

cional de natureza coletiva, indicador democrático, solidário e reconhecido às liberdades e às igualdades sociais.<sup>29</sup>

Daí a cidadania como um instituto de potência inclusiva, de respeito à igualdade e às diferenças, descontaminada dos critérios excludentes, de hegemonia, de seletividades e segregações, uma cidadania de genética não xenófoba. Nessa proposta, a cidadania tende a ser entendida como um *locus* de vincularidades, de respeito, de proteção e de cuidados mútuos. Uma sociedade que fuja de uma política de autonomia ofertada, por uma classe de profissionais [político-burocrática], que a mantém em situação de manipulação e de submissão.

Entendida desde este olhar, a cidadania é vincularidade, respeito e interação entre pessoas e grupos, pelos quais a proteção de uns para com os outros se faz por meio do cuidado, uma espécie de fio condutor para a construção de uma sociedade mais fraterna.

## REFERÊNCIAS

BACELLAR, Roberto Portugal. Acesso e saída da justiça. In: FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias (org.). *Arbitragem, jurisdição e execução*. São Paulo: RT, 1999.

BERTASO, João Martins. Cidadania, reconhecimento e solidariedade: sinais de uma fuga. In: BERTASO, João Martins (org.). *Cidadania, diversidade, reconhecimento*. Santo Ângelo: FURI, 2009.

BERTASO, João Martins; PRADO, Keila Sim do. Aspectos de mediação comunitária, cidadania e democracia. *Revista Novos Estudos Jurídicos* – Doi: 10.14210/nej.v21n2. p. 50-74. Disponível em: file:///C:/Users/seger/Downloads/10632-28951-2-PB%20(1).pdf.

CANDAU, Vera Maria. Educação em direitos humanos: desafios atuais. In: SILVEIRA, Rosa Maria Godoy *et al* (org.). *Educação em direitos humanos: fundamentos teórico metodológicos*. João Pessoa: Editora Universitária, 2007.

COMPARATO, Fábio Konder. *A afirmação histórica dos direitos humanos*. 5. ed., rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007.

CORTINA, Adela. *Cidadãos do mundo: para uma teoria da cidadania*. São Paulo: Loyola, 2005.

FISHER, Roger; URY Willian; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões*. Rio de Janeiro: Imago, 1994.

---

<sup>29</sup> Com relação à cidadania enquanto política de direitos humanos, Bertaso afirma: “Penso que a cidadania enquanto política dos direitos humanos tende a legitimar os cidadãos no direito de agir em defesa da vida e apostando numa sociedade que pode se sustentar em cuidados mútuos; há que se reconhecer o direito à diferença, considerando as culturas particulares – suas diversas dimensões espaciais e temporais, local e global – com suas respectivas articulações e inter-relações” (BERTASO, João Martins. Cidadania, reconhecimento e solidariedade: sinais de uma fuga. In: BERTASO, João Martins (org.). *Cidadania, diversidade, reconhecimento*. Santo Ângelo: FURI, 2009. p. 15).

GRECCO, Leonardo. O acesso ao direito e à justiça. In: GRUNWALD, Astried Brettas. *A mediação como forma efetiva de pacificação social no estado democrático de direito*. Disponível em: [www.jusnavigandi.com.br](http://www.jusnavigandi.com.br).

GRUNWALD, Astried Brettas. *A mediação como forma efetiva de pacificação social no estado democrático de direito*. Disponível em: [www.jusnavigandi.com.br](http://www.jusnavigandi.com.br). 2002.

HICKS, Donna. Resolução de conflitos e educação em direitos humanos: ampliação da agenda. In: ANDREOPOULOS, Geroge J.; CLAUDE, Ruchard Pierre (org.). *Educação em direitos humanos para o século XXI*. São Paulo: Núcleo de Estudos da Violência, 2007.

MARSHALL, T.H. *Cidadania, classe social e status*. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediação de conflitos: família, escola e comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

VEZZULLA, Juan Carlos. *Teoria e prática da mediação*. Florianópolis: IMAB, 2001.

WARAT, Luis Alberto. *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Buenos Aires: Angra Impresiones, 1998.

WARAT, Luis Alberto. Mediación el derecho fuera de las normas: para una teoría no normativa del conflicto. *Scientia Iuris*, Londrina, n. 4, 2000.

WARAT, Luis Alberto. *Surfando na pororoca: ofício do mediador*. Coordenadores: Orides Mezzaroba, Arno Dal Ri Júnior, Aires José Rover, Cláudia Servilha Monteiro. Florianópolis: 2004.

WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001.