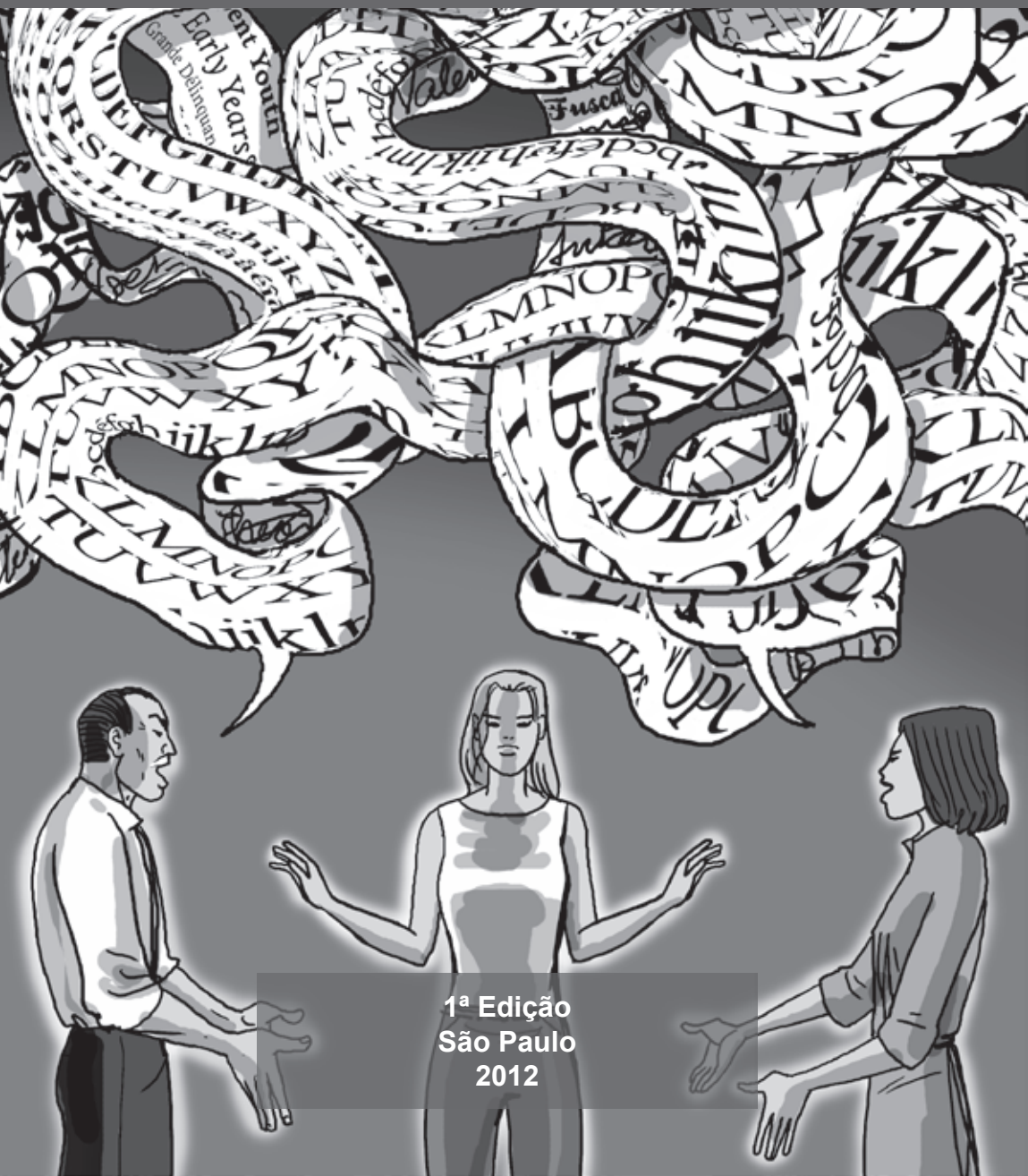


Manual de Mediação de Conflitos Socioambientais



1ª Edição
São Paulo
2012

Prefeitura do Município de São Paulo

Prefeito Gilberto Kassab

**Secretaria Municipal do Verde
e do Meio Ambiente**

Secretário Eduardo Jorge Martins Alves
Sobrinho

**Departamento de Educação Ambiental /
UMAPAZ - Universidade Aberta do Meio
Ambiente e Cultura de Paz**

Diretora: Rose Marie Inojosa
Coordenadora do Projeto: Glacilda Pinheiro
Correa Pedroso

**Manual de Mediação de Conflitos
Socioambientais**

Organização: Gina Rizpah Besen – Instituto 5
Elementos
Pesquisa e textos: Sandra Inês Baraglio Granja
Supervisão: Rose Marie Inojosa
Colaboração: André Biazoti e Mônica Pilz Borba
– Instituto 5 Elementos
Ilustrações: Libero Malavoglia
Diagramação: Filipe dos Santos – Instituto 5
Elementos
Revisão: Flávia Santana - Instituto 5 Elementos
Impressão: Imputgraf Editora e Artes Gráficas
Ltda EPP

**Conselho Consultivo do Instituto 5
Elementos**

Pedro Roberto Jacobi - Presidente
Andréa Lúcia N. Villares - Vice-presidente
Alan Gilbert Dubner
Célia M. Azevedo Mizinski
Maria Isabel G.C. Franco
Mauricio Fernandes P. Moreira
Minka Ilse Bojadsen
Nina Zinnggraf Pilz D'Ottaviano
Patrícia Bastos Godoy Otero
Peter Janathan Webb
Rachel Sorage
Sérgio Tinoco Panizza

Conselho Fiscal

Aron Belinky
Franklin Kupermam
Paulo Afonso Garcia

Diretores

Elie Politi
José Henrique Clemencio Borba

Coordenadoras

Gina Rizpah Besen – Programas
Mônica Pilz Borba – Institucional

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Granja, Sandra Inês Baraglio
Manual de mediação de conflitos socioambientais /
Sandra Inês Baraglio Granja. organização Gina Rizpah
Besen; ilustração Libero Malavoglia. -- 1. ed. --
São Paulo : 5 Elementos Instituto de Educação e
Pesquisa Ambiental : UMAPAZ - Universidade Aberta do
Meio Ambiente e da Cultura de Paz, 2012.

Bibliografia.

ISBN 978-85-63041-05-0

1. Administração de conflitos 2. Conflitos
socioambientais 3. Mediação 4. Psicologia social
5. Relações interpessoais I. Título.

12-06078

CDD-303.69

Índices para catálogo sistemático:

1. Mediação de conflitos socioambientais :
Sociologia 303.69

APRESENTAÇÃO

Cultura de paz: uma política pública municipal em São Paulo

Desde 2005, a gestão municipal vem empreendendo a difusão da cultura de paz como política pública, orientada pela visão de que é possível e desejável trabalhar as relações socioambientais e seus conflitos de forma pacífica, respeitando a diversidade que caracteriza o ambiente e a sociedade paulistana e o bem comum.

Os diferentes interesses e desejos que permeiam cada situação socioambiental, num ambiente complexo como a cidade de São Paulo, configuram conflitos que se potencializam pela escassez ou desigual distribuição dos recursos naturais, como, também, pelo valor simbólico a eles atribuídos pelos diferentes grupos da sociedade. Um espaço arborizado ou um riacho podem ser vistos por um grupo como uma riqueza para fruição ou pelo seu valor monetário, assim como podem ser considerados obstáculos para outro uso desejado. Alguns almejam mantê-los pela beleza ou para lazer, outros pelos serviços ambientais que proporcionam, outros, ao contrário, desejam cortar a vegetação ou cobrir o rio para ocupar o espaço para outros fins, privados ou públicos. Todos apresentam boas razões de seu ponto de vista, instalando uma disputa que nem sempre considera as repercussões que as decisões socioambientais têm no tempo e no espaço, para a presente e as futuras gerações.

Para resolver pacificamente os conflitos, não basta que as pessoas estejam sensibilizadas, pois, para trilhar outro caminho que não o do enfrentamento, é necessário que estejamos preparados para compreender os conflitos, para escutar, com respeito, as razões de cada um, para dialogar e desenvolver o processo de tecelagem de acordos, utilizando formas de comunicação não-violenta. Esse processo é um aprendizado contínuo e contribui para a resiliência e a solidariedade social.

A mediação é uma das formas de condução pacífica de conflitos, especialmente importante quando há ruídos de comunicação entre as partes e elas não conseguem ou não querem dialogar, ajuda as partes a olharem para os interesses de cada um, para os interesses mútuos e para além de seus interesses.

A construção de um futuro ambiental e socialmente saudável requer corações e mentes desarmados, dispostos a dialogar, a tecer, respeitar e a rever acordos, requer uma mentalidade mediadora.

A UMAPAZ – Universidade Aberta do Meio Ambiente e da Cultura de Paz – tem oferecido, desde 2006, cursos e atividades, visando disseminar essa mentalidade mediadora. Até o final de 2011, mais de mil pessoas passaram por essa programação.

A partir de 2012, esse processo foi reforçado, pois, como parte da política pública municipal de cultura de paz, as Secretarias Municipais de Segurança Urbana, de Direitos Humanos e do Verde e Meio Ambiente articularam-se para implantar Casas de Mediação na Cidade de São Paulo, uma das metas da Prefeitura.

Este Manual, fruto da experiência e do contrato firmado com o Instituto 5 Elementos, é um passo desse processo, constituindo um valioso apoio para os Cursos de Mediação de Conflitos que preparam guardas civis municipais, conselheiros de desenvolvimento sustentável, meio ambiente e cultura de paz e outras lideranças da comunidade, bem como para o trabalho das Casas de Mediação.

Um futuro pacífico se constrói passo a passo, orientado pelos princípios e valores da cultura de paz e não violência.

Eduardo Jorge Martins Alves Sobrinho
Secretário Municipal do Verde e Meio Ambiente de São Paulo

Instituto 5 Elementos de Educação para a Sustentabilidade

A mediação de conflitos socioambientais é uma temática fundamental para a construção de sociedades sustentáveis. O atual desenvolvimento das cidades, de forma multifacetada e complexa, traz em seu âmago o conflito de interesses diversos e muitas vezes antagônicos. O conflito resulta da diversidade de interesses em jogo, e sua resolução depende da capacidade de promover diálogos entre as partes envolvidas visando superar as tensões e buscar novas formas de interação e novos rumos. Nesse sentido, a mediação é parte fundamental da educação para a sustentabilidade, pois cultiva os princípios de cultura de paz e propõe o diálogo das partes para a resolução dos conflitos.

O Instituto 5 Elementos, fundado em 1993, tem 19 anos de atuação em educação para a sustentabilidade e pratica o diálogo para a resolução de conflitos socioambientais. Em todos os projetos, o Instituto exerce o papel de facilitador de processos para a construção participativa de políticas públicas socioambientais estratégicas para cidades sustentáveis. O envolvimento das partes interessadas - setores público, privado e terceiro setor - e sua participação ativa na elaboração de um futuro comum são aspectos fundamentais em nossos trabalhos.

A publicação do Manual de Mediação de Conflitos Socioambientais, contendo os 7 passos do processo de mediação de conflitos socioambientais, tem como objetivo disseminar esse conhecimento e despertar o interesse pelo tema e uso da técnica.

Esperamos que o leitor amplie seu conhecimento e pratique a mediação e a cultura de paz em seu cotidiano, para que juntos possamos contribuir para transformar nossas cidades em espaços sustentáveis, com mais qualidade de vida, paz e justiça.

Mônica Pilz Borba e Gina Rizpah Besen
Coordenadoras do Instituto 5 Elementos

ÍNDICE

Introdução.....	08
1º Passo - Conhecer os conceitos.....	09
2º Passo - Preparação do mediador.....	26
3º Passo - Compreender a situação.....	29
4º Passo - Envolver as partes.....	31
5º Passo - Formas de mediar.....	34
6º Passo - Aprendendo a mediar.....	40
7º Passo - Acordos e encaminhamentos.....	43
Exercícios de simulação.....	50
Referências.....	67
Dicionário da Paz.....	73
Glossário.....	82

INTRODUÇÃO

O Manual de Mediação de Conflitos Socioambientais sistematiza e sintetiza as etapas de um processo de mediação.

Parte-se do princípio de que cada um de nós tem potencial para ser mediador e de que os conflitos socioambientais estão presentes nas atividades humanas.

O Manual contém definições, conceitos, o perfil do mediador e sugestões de procedimentos para a realização da mediação. Também inclui exercícios que podem ser simulados em grupo para o aprendizado e o aperfeiçoamento. Há, ainda, referências e sugestões bibliográficas, um Glossário e um Dicionário da Paz para consulta.

Os sete passos apresentados podem ser considerados um guia básico que explora possibilidades, mas não esgota a criatividade do mediador, pois com o incremento da experiência em mediar, ele vai adquirindo sua própria forma de realizar o processo.

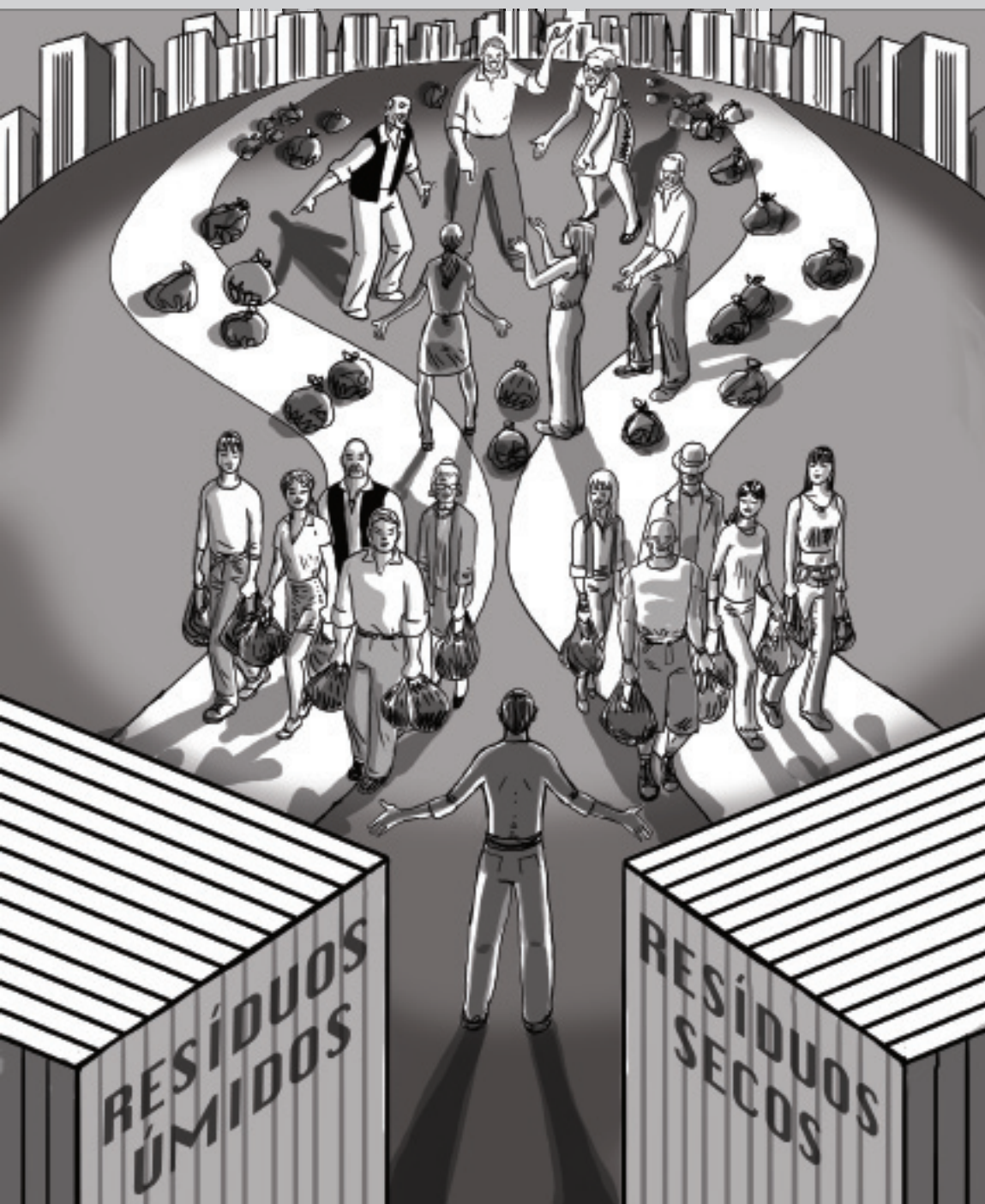
Além dos sete passos principais, foi elaborado um Glossário com expressões técnicas utilizadas e algumas considerações para uma reflexão mais aprofundada sobre o tema de mediação de conflitos socioambientais.

“Quanto mais extenso o espectro de soluções, mais alternativas para a violência. E este é o ponto primordial para impedir que o conflito deslize para uma fase de violência: use a energia do conflito para chegar a soluções criativas.”

Johan Galtung

1º PASSO

CONHECER OS CONCEITOS



Existem conceitos fundamentais para o início do processo de mediação e para a aplicação das técnicas necessárias para a sua prática. São eles: Conflito, Negociação, Mediação, Arbitragem, Violência e Não Violência.

SOBRE CONFLITO

O conflito faz parte das relações humanas e de qualquer sociedade. Ele pode representar uma oportunidade de identificar problemas e resolver questões relevantes para as partes interessadas.

De forma geral, o conflito é produzido quando uma ou mais partes se sentem afetadas por algum questionamento ocorrido no acordo que foi estabelecido entre ambas. Também pode ser compreendido de forma mais abstrata, como uma interação complexa de interesses e valores que podem competir entre si.

Alguns conflitos são pontuais, capazes de serem solucionados rapidamente; outros são graduais e requerem soluções processuais.

Conflitos entre as partes revelam algum tipo de interdependência entre as mesmas, ou seja, há algum aspecto que as partes têm em comum (convergência) ou disputam (divergência). Há inúmeras razões pelas quais os conflitos surgem, como por exemplo, entendimentos diferenciados sobre alguma situação, divergência sobre o encaminhamento das mesmas, disputas de interesses, divergências nos valores morais, desigualdade de poder, diferentes concepções de vida, entre outros.

É importante encará-lo como parte de um processo de viver que cumpre determinadas funções e tem seus efeitos.

Outra forma de entender o conflito é enquanto construção social. Cada indivíduo tem uma compreensão única de como o conflito se desenvolve, que é influenciada pela sua história de vida e seu conhecimento. Após essa compreensão, o indivíduo

constrói, narra e fala sobre determinada situação conforme seu entendimento, sua história de vida e seu processo de conhecimento, envolvendo diferentes graus de atenção, percepção, memória, raciocínio, juízo, imaginação, pensamento e linguagem.

Cada indivíduo tem uma “versão” do conflito, e essas versões podem conter vários elementos, dependendo de como a pessoa as elabora.

Em seu aspecto negativo, o conflito pode ser entendido também como uma patologia social que deve ser restaurada à harmonia social, pois muitos acreditam ou partem do pressuposto de que as relações sociais são de natureza harmoniosa. O que causaria o conflito neste contexto seriam pessoas não adaptadas, que não cumprem as regras sociais.

O conflito, em seus aspectos positivos, consiste em um processo que faz parte da vida social, cujas relações são naturalmente conflituosas, e podem ser evitadas e/ou manejadas.

Existem muitas formas de conflitos: conflitos que surgem na compreensão da situação ou do contexto, disputas, desacordos, diferenças de entendimentos de metas e acordos, interesses divergentes, crises nas relações, conflitos de poder, conflitos intra e interpessoais, entre outros.

Uma situação de conflito tem um desacordo inicial e uma confrontação, onde pode haver uma terceira parte que interceda nesta disputa. Intervir em uma disputa não significa que ela cessará. Os conflitos podem ser ilimitados. Há muitas situações que não são solucionadas ou não possuem o desfecho desejado pelo mediador e pelas partes.

É importante entender o conflito como um processo que envolve diferentes visões de mundo que, muitas vezes, não são compatíveis.

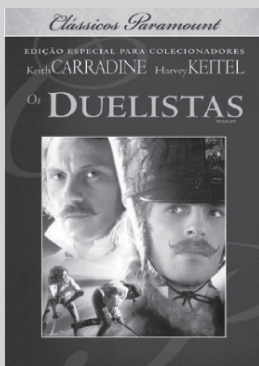
A resolução da situação não é necessariamente direta, mas pode vir com o processo de mediação.

Os interesses das partes envolvidas no conflito nem sempre são declarados ou explícitos, mas são supostos. Muitas vezes, interesses compatíveis ou convergentes dão espaço a conflitos por falta de compreensão mútua ou por estarem presentes no cenário outras variáveis que não são exclusivamente referidas ao fato ou ao momento. Em uma situação conflituosa, pode existir um histórico da relação entre as partes que é desconhecida.

Também é preciso considerar que nem todas as partes em conflito têm voz, ou seja, expressam suas necessidades, demandas e interesses. Há desigualdades de poder que podem influenciar e até gerar uma situação de conflito.

Conflitos também são observados no comportamento social e podem ser das mais variadas espécies. Há também versões do conflito, como ruptura ou distorção da dinâmica de uma relação, seja ela qual for.

Para saber como é um conflito quase sem fim, assista ao filme “Os Duelistas”:



Sinopse: Dois oficiais do exército de Napoleão se enfrentam violentamente numa série de duelos, passando a reger em suas vidas, durante 15 anos, temas como obsessão, honra e violência. Foi premiado com Melhor Filme de Estreia em 1977, no Festival de Cannes.

Existem diversas formas de resolução de conflitos, como duelo, confronto verbal, narrações, fofocas e piadas; também há processos simbólicos utilizados, como mandinga, bruxaria e rituais religiosos. Neste tempo de internet, as redes sociais também têm sido aplicadas para resolver conflitos.

Entretanto, há mecanismos alternativos de resolução de conflitos e seus procedimentos variam, dependendo das partes que participam. Esses mecanismos *não* são similares entre si, cada um tem desenvolvimento próprio e depende do formato de manejo de cada um deles.

Conheça diferenças entre formas de resolução de conflitos:

Formas de lidar com conflitos	Definição
1. Negociação	Forma onde as partes tentam chegar a uma decisão conjunta em assuntos de interesses mútuos. Participam as partes interessadas e seus representantes. As decisões são tomadas pelas partes.
2. Mediação	É mais complexa do que a negociação e implica na participação de um terceiro indivíduo “neutro”, que não tem interesse nas partes. O mediador pode ser uma instituição, uma pessoa ou um grupo. Investiga a fundo os problemas reais e auxilia a criar e avaliar as opções de soluções com um critério científico que assegura aos mediados de que o acordo resultante será justo, equitativo e duradouro, atento ao relacionamento existente entre eles e ao encontro de um caminho de respeito e cooperação no tratamento das suas diferenças. O mediador é também um facilitador.

Formas de lidar com conflitos	Definição
3. Arbitragem	Arbitragem é uma forma de resolução de conflitos na área privada, ou seja, sem qualquer ingerência do poder estatal, onde as partes litigantes (que têm um litígio a ser resolvido), de comum acordo e no pleno e livre exercício da vontade, escolhem uma ou mais pessoas, denominadas árbitros, para resolver a questão, submetendo-se à decisão final dada pelo árbitro. A função do árbitro nomeado será a de conduzir um processo arbitral, semelhante ao processo judicial, porém muito mais rápido, informal, de baixo custo e onde a decisão deverá ser dada por pessoa especialista na matéria-objeto da controvérsia. Na arbitragem, pode-se escolher diretamente esses especialistas. O árbitro é, sobretudo, um conhecedor técnico da sua área. A arbitragem é uma opção mais adequada a litígios eminentemente técnicos.

Fonte: DISKIN, Lia; ROIZMAN, Laura G. **Paz como se faz? Semeando cultura de paz nas escolas**. UNESCO, Governo do Estado do Rio de Janeiro, Palas Athena, 2002 (também disponível em <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001308/130851por.pdf>); GALTUNG, Johan. **Transcender e transformar: uma introdução ao trabalho de conflitos**. São Paulo: Palas Athena (tradução de Antonio Carlos da Silva Rosa). 2006; ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta – técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Agora (tradução de Mário Vilela). 2006.

SOBRE NEGOCIAÇÃO

No processo de negociação, as partes buscam um acordo, sem o caráter de um processo “julgado”, ou seja, as decisões são tomadas pelas partes, sem a obrigatoriedade de cumprimento do que foi decidido.

É uma prática na vida social, com diversas definições e compreensões sobre o termo. Foi associada, em princípio, ao setor de vendas, que a tornou popular e realizou cursos para melhoria de desempenho no setor, com ênfase na troca de dar e receber.

A principal referência teórica se desenvolve com o *Program On Negotiation* (PON), da Harvard Law School, nos Estados Unidos, que considera a negociação como uma ciência que pode ser estudada por meio do arcabouço jurídico, da psicologia, da antropologia, da economia, do processo de governar, das artes e da educação.

A partir dessa variedade de disciplinas que, ao longo do tempo, se incorporaram à negociação, o termo se ampliou e é associado, atualmente:

- Ao uso da informação;
- Ao poder de influenciar comportamentos;
- Ao processo vinculado ao relacionamento humano e à comunicação bilateral; de interação (estratégica ou potencialmente oportunista);
- Como ferramenta para dirimir conflito entre, pelos menos, dois interlocutores;
- Como processo dialógico entre interlocutores com o propósito de atingir um acordo sobre diferentes ideias e necessidades, mesmo que haja posições divergentes de forma inicial;
- A Uma atividade que pressupõe barganha;
- A Troca de persuasão e convencimentos por parte dos interlocutores.

Como o termo tem diversas definições e características, o conceito se encontra em contínuo aperfeiçoamento, incorporando gradativamente novos aspectos e dimensões, construídas a partir de novas percepções sobre o tema.

Negociação também pode ser definida como a construção de melhor(es) alternativa(s) para cada um dos interlocutores, implicando na eventual conciliação de interesses, muitas vezes, conflitantes. Nessa construção, há interação de saberes referentes ao escopo do que será negociado, traduzindo em uma prática de alocações de decisões.

A negociação pode prever a participação de múltiplos interlocutores, tornando ainda mais complexa a interdependência de interesses e decisões dos interlocutores que negociam.

A interdependência dos interesses em uma negociação pode impulsionar ou não a motivação dos envolvidos em uma negociação, mesmo que essas posições sejam conflitantes, pois em um segundo momento podem convergir em interesses complementares.

São diversos os modelos de negociação. Alguns investem, primordialmente, nas relações entre as partes, ou seja, pressupõem que as relações profissionais e interpessoais são de fundamental importância para que as negociações avancem.

O modelo mais difundido e prestigiado é o que adota a negociação como uma construção de consensos gradativos, de ganhos compartilhados, com soluções vantajosas, de forma a expandir e ampliar o escopo do benefício mútuo para todas as partes. Este modelo está baseado na justiça e democracia, objetivando garantir a confiança das partes e alguma cooperação entre elas.

Esse modelo também busca representar os interesses das partes, bem como construir alternativas em conjunto. O foco é nos interesses,

não nas posições dos interlocutores, proporcionando flexibilidade para obter acordos. Isso pressupõe construção de relações de longo prazo, não devendo ser um jogo de “soma zero”.

Para que as partes expressem seus interesses convergentes ou divergentes, é necessário que haja diálogo, voz, comunicação, discurso e utilização de argumentos lógicos e racionais pelos interlocutores. As negociações podem ter variações de complexidade, dependendo da situação que os interlocutores se dispõem inicialmente a enfrentar. Os resultados dependem das circunstâncias, do contexto, da interação dos interlocutores e de variáveis de outras negociações.

Como exemplo é possível citar as agências multilaterais, internacionais e cursos empresariais que adotam a negociação como uma forma democrática de tomada de decisão, que permite construir cenários de possíveis acordos coletivos. Entretanto, depende da participação e do envolvimento das partes.

SOBRE MEDIAÇÃO

O processo de mediação é, essencialmente, a condução de determinado conflito por uma “terceira parte neutra” que, por meio da fala, estimula o amadurecimento das partes interessadas para construir suas próprias soluções. A mediação se baseia em um processo democrático de construção de um futuro comum entre as partes interessadas de determinado conflito.

A mediação é um processo de tecelagem contínuo que se dá por meio do compartilhamento de interpretações e sentidos e da realização de ações articuladas que resultem em melhorias para a comunidade.

O mediador é considerado uma terceira parte “oficial” que pode, por meio de atos de fala, realizar um processo de entendimento entre as partes. A neutralidade do mediador é essencial para garantir

o sucesso na resolução de conflitos. Ambas as partes interessadas devem sentir confiança no trabalho do mediador e não se sentirem excluídas do processo em nenhum momento.

Diferente de uma arbitragem, não há espaços para juízos na mediação, ou seja, a decisão está vinculada às partes. Como o mediador é um facilitador, as partes decidem se aceitam ou não suas sugestões. A construção de um acordo entre as partes é feita por elas mesmas, em um processo no qual o mediador incentiva a visualização de alternativas para o consenso.

Na mediação, existem vários nomes utilizados para identificar aqueles que estão envolvidos em uma situação: ator, stakeholder, partes, interlocutor, trabalhador de conflito, agente, entre outros. O importante é que, ao utilizar um deles, se defina seu significado.

Nesse Manual, utiliza-se o conceito de partes, considerando que elas carregam suas histórias, versões dos fatos, suas perspectivas e variáveis relevantes quando definem a situação. No processo de mediação, é perceptível que sempre há uma parte que se sente mais envolvida ou atingida pelo conflito. Entretanto, existem sempre outras partes que devem ser também consideradas.

Outro conceito a ser explorado é o de situação, objeto da mediação e identificado no Passo 3. O mediador não precisa, necessariamente, ter domínio de todas as situações que irá mediar, mas precisa manter-se sempre aberto para compreender e rever posições sobre situações conhecidas ou desconhecidas. A situação sempre será apresentada por meio das versões narradas pelas partes. Essa é a “verdade” de cada uma e deve ser respeitada, mesmo que não haja concordância pelo mediador, pois seu papel não é de julgar ou indicar a melhor saída para determinada situação, mas construir a compreensão conjuntamente com as partes e delinear alternativas factíveis para ambas.

A mediação é importante porque facilita a participação das partes e a elaboração de acordos que possam ser implementados, de acordo com o que as partes decidirem.

Algumas comunidades praticam processos de mediação por meio de casas de mediação, de igrejas, de centros comunitários etc. Há também nas comunidades a existência de conselhos (Conselho do Idoso, Conselho da Criança e Adolescente, Conselho de Saúde, Conselho de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, entre outros) que exercem o papel de mediador. Esses espaços não invalidam que outras possibilidades de mediação caminhem simultaneamente.

As instituições de mediação certamente não são máquinas de produção de consenso com garantia de sucesso, não podem abolir o conflito nem os perigos incontrolláveis de nossa sociedade. Entretanto, podem estimular a convivência pacífica e o respeito aos direitos dos cidadãos.

Exemplos de políticas de mediação:

Estado de São Paulo

No estado de São Paulo, funciona a Câmara de Mediação, vinculada à Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania do Governo do Estado de São Paulo, onde o cidadão que tiver desentendimentos com vizinho, familiar, sócio, prestador de serviço ou até mesmo pensar em separação e divórcio devido às frequentes brigas no casamento poderá resolver o conflito, mediante a ajuda de um mediador. Uma terceira pessoa, devidamente treinada para a função, colabora com as partes envolvidas, para que possam resolver o conflito de forma cooperativa. O serviço funciona nos postos dos Centros de Integração de Cidadania (CICs).

Saiba mais sobre essa política de mediação em:

http://www.justica.sp.gov.br/novo_site/Noticia.asp?Noticia=4898.

Acesso em janeiro de 2012.

Município de São Paulo

Em novembro de 2011, a Portaria Intersecretarial nº 405/SMSUGAB/2011 criou a Rede de Mediação de Conflitos na Cidade de São Paulo. Considerando, entre outros fatores, que muitas vezes situações de conflitos de interesses interpessoais e socioambientais não equacionados adequadamente acabam levando a agressões, crimes, danos e demandas que chegam aos Distritos Policiais, Prontos Socorros, Judiciário, Polícia Militar, Guarda Civil Metropolitana, Subprefeituras, Ministério Público entre outros e, também, que a prevenção, a conciliação e a mediação são caminhos reconhecidos como salutareis para a melhor convivência e solução pacífica de conflitos interpessoais e socioambientais, instituiu a Rede de Mediação de Conflitos. A rede articula ações das Secretarias de Segurança Urbana, Direitos Humanos, Verde e Meio Ambiente e Educação, sob Coordenação do Gabinete de Gestão Integrada Municipal- GGI-M, em Comitê constituído para este fim, que poderá ser composto por outros organismos municipais, estaduais, federais e da sociedade. O objetivo da Rede de Mediação de Conflitos é contribuir para o equacionamento pacífico de conflitos nas comunidades, mediante a instalação de “Casas de Mediação de Conflitos”, na região de cada uma das trinta e uma subprefeituras da cidade e qualificação de agentes capazes de atuar na mediação local de conflitos.

Fonte: Diário Oficial do Município de São Paulo, de 12/11/2011, página 04.

Saiba mais sobre essa política de mediação em:

http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/seguranca_urbana/.

Acesso em maio de 2012.

SOBRE CONCILIAÇÃO

A mediação e a conciliação utilizam, basicamente, o mesmo método no processo de encontrar uma solução para os conflitos. Entretanto, na conciliação, o terceiro (o facilitador) interfere para que as partes cheguem a um acordo. Na mediação, o terceiro não interfere, ao contrário, utiliza a linguagem e os atos de fala das partes para permitir a criação ou recriação da relação.

Enquanto a mediação é um ato voluntário para encaminhar conflitos, na qual as partes caminham para encontrar suas próprias soluções, a conciliação é uma alternativa extrajudicial. Esse modelo de conciliação tem sido utilizado pela Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo.

Conheça um exemplo de esforços de conciliação no Brasil:

Em novembro de 2011, realizou-se a Semana Nacional de Conciliação, organizada pelo Conselho Nacional de Justiça. A iniciativa visa resolver conflitos judiciais de forma mais rápida por meio de acordos entre as partes envolvidas em processos. A expectativa do CNJ é que o esforço concentrado sirva para encerrar com acordos cerca de 170 mil processos que tramitam atualmente na Justiça. Na semana de conciliação do ano passado, 171 mil sessões de conciliação foram bem sucedidas, das 361 mil realizadas. Em São Paulo, foram realizadas 9795 audiências em fase pré-processual no Memorial da América Latina, no Fórum João Mendes e no Centro de Solução de Conflitos, instalado recentemente pela Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania e pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. A iniciativa busca promover a cultura da pacificação e a diminuição do número de processos judiciais.

Parceiros: Fundação PROCON e o Instituto de Medicina Social e Criminologia (Imesc) que participam com a realização de exames de DNA, a fim de viabilizar acordos de reconhecimento de paternidade, por meio da atuação da Defensoria Pública.

Também foram realizadas 7587 audiências em todo o Estado para a conciliação entre partes que já ajuizaram ação na Justiça.

Fonte: Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo

SOBRE ARBITRAGEM

A arbitragem está tendo cada vez mais importância no Brasil e apresenta processos cada vez mais formalizados para as câmaras arbitrais.

Há legislação própria e caminhos já definidos, com normas pré-estabelecidas. O esforço é para que as partes respeitem a decisão do árbitro e não apelem ao Poder Judiciário, por isso, esse processo está tomando cada vez mais formato e importância.

A figura do conciliador vem sendo adotada nos tribunais de justiça do Brasil, que contam com advogados e assistentes sociais.

O objetivo da conciliação é evitar que a disputa se transforme em um processo judicial. Nesse sentido são oferecidos serviços de informação e orientação aos cidadãos, triagem dos problemas e conflitos jurídicos apresentados, sessões de conciliação e mediação, salas para juiz coordenador, assistentes sociais, promotores de justiça, advogados, defensores públicos e psicólogos, além da prestação de serviços na área do consumo pelo do Procon.

O Centro de Resolução de Conflitos atualiza o conceito de acesso à justiça, abrangendo não somente os órgãos judiciais tradicionais, que solucionam controvérsias por meio de sentenças, como também por outros meios de tratamento de conflito, como a mediação e a conciliação.

SOBRE VIOLÊNCIA

No processo de mediação, muitas vezes, trabalha-se com casos de violência, que aqui definimos como ações que machucam, ofendem, envolvem injustiças e ferem direitos básicos. A violência pode se expressar por meio da miséria, da má distribuição de renda, da oferta desigual de serviços básicos e da exploração de crianças e de trabalhadores em condições indignas de vida, entre outros.

A violência pode ter relação com abuso de poder, sendo exercida por autoridades, e incidir com maior frequência sobre grupos marginalizados historicamente pela sociedade. Violência envolve tanto a física (que inclui abuso sexual, negligência e abandono) como a psicológica (xingar, humilhar, agredir com palavras).

Há muitas formas e mecanismos de lidar com a violência, especificamente no Poder Judiciário. O sistema de justiça criminal tradicional concebe e encara o crime como um conflito entre o Estado e o infrator ou agressor. A punição se expressa de várias formas, ao reabilitar e promover a alteração do comportamento do infrator, inibir outros de praticarem crimes e proteger a sociedade do infrator, afastando-o temporariamente.

Em meados da década de 70, surgiu uma corrente chamada Justiça Restaurativa que trabalhava nas áreas da vitimologia e da criminologia e está associada à proclamação do fracasso, em muitos casos, da denominada Justiça Retributiva, incapaz de dar respostas adequadas ao crime e às problemáticas específicas de vítimas e infratores.

Apesar dos debates sobre sua melhor definição, pode-se sintetizar como "um processo através do qual as partes envolvidas num crime decidem em conjunto como lidar com os efeitos deste e com as suas consequências futuras" (Rosenberg, 2003). Também pode ser definida como "um processo no qual a vítima, o infrator e/ou outros indivíduos ou membros da comunidade afetados por um crime participam ativamente e em conjunto na resolução das questões resultantes daquele, com a ajuda de um terceiro imparcial".

Fonte: Projeto de Declaração da ONU relativa aos Princípios Fundamentais da Utilização de Programas de Justiça Restaurativa em Matéria Criminal.

Como se pode verificar, a Justiça Restaurativa está intimamente relacionada ao processo de mediação de conflitos e visa trabalhar com problemas sociais de forma pacífica e não violenta, buscando a conciliação entre agressor e agredido.

SOBRE NÃO VIOLÊNCIA

Na mediação, trabalha-se com o conceito de não violência, que significa respeitar a vida, rejeitar a violência, ser generoso, ouvir para compreender, preservar o planeta e redescobrir a solidariedade (Diskin, 2002).

A Justiça Restaurativa tem sido acolhida e escolhida como uma das formas para lidar com a questão da violência. Mediadores e conciliadores de conflitos também adotam esta corrente como uma das que caminham para resolver conflitos, não apenas por meio da penalização do agressor, mas pela possibilidade de fazê-lo trilhar e compreender o seu “erro” e enfrentar a dor que causou ao outro.

A Justiça Restaurativa é uma forma diferente de evidenciar como é que todos nós, enquanto vítimas, infratores, autoridades policiais e judiciárias e comunidade em geral, devemos responder ao crime.

É um novo padrão de pensamento, que vê o crime não meramente como violação da lei, mas como causador de danos às vítimas, à comunidade e até aos próprios infratores.

Centra-se na ativa participação das vítimas, agressores e comunidades, muitas vezes concretizada por meio de encontros entre eles, num esforço para identificar a injustiça praticada, o dano resultante, os passos necessários para a sua reparação e as ações futuras que possam reduzir a possibilidade de ocorrência de novos crimes.

Essa forma de justiça coloca a vítima e o infrator no centro do processo, como seus protagonistas, buscando o empoderamento e a satisfação das partes, a reparação dos danos sofridos, o envolvimento comunitário e a restauração das relações humanas existentes.

A Justiça Restaurativa trabalha com a “perspectiva do crime como uma perturbação nas relações entre pessoas que vivem em conjunto numa comunidade, numa sociedade ou nas relações entre o infrator e a comunidade onde se insere”.

Fonte: http://www.apav.pt/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=68&Itemid=119. Acesso em 22 de janeiro de 2012.

2º PASSO

PREPARAÇÃO DO MEDIADOR



Todos os cidadãos podem ser mediadores. O importante é encontrar formas de produzir um diálogo entre as partes para a resolução do conflito.

O segundo passo é a preparação do mediador. Muitos mediadores se preparam lendo em silêncio, meditando, avaliando suas expectativas para o processo de mediação, analisando a situação e seu histórico, entre outras formas.

O maior desafio para quem pretende ser mediador é deixar de realizar análises simplistas da situação que vai mediar. Isso porque quando o mediador levanta sugestões ou possibilidades de alternativas para as partes, o que foi oferecido pode ter subestimado a capacidade das partes de entender e resolver seus próprios conflitos. Por isso, sugere-se não tomar atalhos fáceis no processo de mediação. O melhor caminho é a construção gradativa das alternativas de forma conjunta, mesmo que o mediador se depare com impasses no momento de mediar e quando parece improvável que haja espaços para o diálogo transformador.

O detalhamento sobre o diálogo transformador está no Passo 5.

DICAS DE PREPARAÇÃO PARA MEDIAR:

- Refletir sobre a situação e a mediação;
- Considerar a mediação como um processo que pode não finalizar na rodada que está prestes a se iniciar;
- Ser aceito por todos. Caso não seja, será preciso recorrer a outro mediador ou lidar com a rejeição e conversar com a parte que está rejeitando;
- Agir de modo confiável todo o tempo. Isso implica encarar a mediação como uma construção de relações de longo prazo;
- Procurar compreender os elementos, interesses e as partes que participam da situação antes da mediação;

- Preparar-se, experimentando colocar-se no lugar das partes;
- Manter-se sempre aberto a rever e mudar a sua própria percepção da situação, em qualquer etapa do processo de mediação;
- Reconhecer e aceitar a situação de conflito;
- Vontade e disposição para resolver o conflito de forma positiva;
- Disposição para o diálogo envolvendo as partes;
- Entender a linguagem falada pelas partes em conflito;
- Evitar que o grupo use o facilitador como “instrumento de briga”.

O QUE NÃO SE DEVE FAZER NA MEDIAÇÃO:

- Ser participante ativo no conteúdo da discussão;
- Se envolver e tomar partido de alguma das partes;
- Controlar o conteúdo que está sendo discutido, direcionando-o de forma contundente;
- Advogar uma posição na situação;
- Ter um interesse no resultado da situação;
- Se afastar da agenda previamente acordada entre as partes;
- Se irritar com a questão em foco.

3º PASSO

COMPREENDER A SITUAÇÃO



O terceiro passo é a explicação da situação de conflito pelas partes envolvidas.

O mediador deve considerar que essas situações têm sempre várias interpretações, ou seja, existem múltiplas dimensões da realidade e as partes têm suas próprias versões sobre a mesma.

Para que o mediador não se restrinja a uma versão, é importante que tenha uma visão transdisciplinar e multissetorial da situação, pois somente com um eixo de explicação, fica muito difícil mediar soluções de forma satisfatória para todas as partes envolvidas. Como a situação é sempre dinâmica: analisa-se o passado de determinada situação e se articula alternativas futuras para a mesma. Cada parte defenderá sua explicação, pois cada uma busca com esta última fundamentar a sua ação.

Assim, o mediador:

- Identifica as versões das partes sobre a situação ou o conflito;
- Tenta identificar também a base objetiva das versões, enxergando além das questões pessoais e simbólicas para buscar o ponto de divergência de interesses que ocasionou o conflito;
- Confirma com as partes quais as questões a serem resolvidas.

O mediador encontrará problemas e situações conhecidas, bem como outras que serão inéditas em sua vivência. A natureza das reclamações das partes varia muito, podendo ser violenta, trazer valores implícitos, clamar por igualdade entre grupos sociais, entre outras. O que está sendo dito sobre a situação, como ela está sendo exposta e interpretada são aspectos essenciais para que o mediador possa realizar o seu trabalho.

O mediador precisará trilhar entre a valorização das versões enunciadas pelas partes e não perder de vista que aquele conflito tem outras dimensões e causas, portanto, as versões são partes da mesma situação conflituosa.

4º PASSO

ENVOLVER AS PARTES



A colaboração e a cooperação têm sido objeto de muitos estudos que buscam explicações do porquê as pessoas participam ou não de determinados eventos sociais.

A cooperação das partes em um processo de mediação deve ser construída pelo mediador, não dizendo o que as partes devem fazer, mas elucidando as possíveis alternativas para a resolução daquela situação de forma harmoniosa, na qual ambas se sintam envolvidas.

Para manter a cooperação, é preciso que haja a meta do maior benefício geral, ou seja, as partes enxergarem que o processo de mediação pode levar a uma superação daquele conflito e ao benefício de ambas.

A cooperação esbarra no limite da possibilidade de ganhos pelas partes, portanto, o vínculo entre elas pode se dar momentaneamente, de forma frágil, durando apenas enquanto a oportunidade exige.

É muito comum os envolvidos em um conflito diminuírem suas colaborações enquanto se desenrola o processo de mediação. É possível que se vá “perdendo” as colaborações pelo caminho, por isso, cabe ao mediador ficar atento a essas mudanças de trajeto e sempre tentar recuperar a cooperação das partes na resolução do conflito.

O desafio da cooperação é buscar alternativas, encontrando formas de evitar que as partes permaneçam voltadas somente aos seus próprios interesses e possam contribuir para o provimento do bem comum entre elas.

Assim, neste passo, o mediador:

- Identifica quem está envolvido na situação e chama para a mesa de mediação. Se alguma parte se recusar a participar, nova tentativa pode ser feita posteriormente;
- Reconhece o direito e a legitimidade das partes apresentarem suas versões da situação, seus interesses e necessidades;

- Indica às partes desde o primeiro momento que todos devem ser ouvidos. Trata-se de formas diferentes de autoexpressão que precisam ser incentivadas;
- Solicita às partes para falarem de maneira pessoal sobre seu envolvimento com a questão, ao invés de falar abstratamente;
- Entende a linguagem falada pelas partes em conflito;
- Detecta resistências;
- Detecta os objetivos conflitantes, as insatisfações e propósitos diferentes;
- Compreende as propostas das partes, mesmo as antagônicas, delimitando áreas de aproximação e outras de conflito. Percebe diferenças culturais e históricas das partes, entendendo que a história individual reflete em como o processo de decisão é tomado;
- Oferece participação equilibrada de voz/fala e participação a todas as partes. A omissão de alguma parte provoca o não diálogo;
- Colabora para que os motivos das partes sejam explicitados;
- Permite que as versões das partes possam ser contrariadas, para que todas expressem o que está errado. As versões relacionam suas próprias causas para determinada situação e se relacionam com a capacidade de ler o mundo;
- Permite que as narrativas das partes sejam realizadas, considerando que expressam preocupações e interesses humanos. As narrativas abrem e fecham possibilidades de ação;
- Elucida sempre o que acabou de ser dito por cada uma das partes, realizando constantes clarificações sobre as versões para um processo progressivo de entendimento.

5ºPASSO

**FORMAS
DE MEDIAR**



Há muitas formas de mediar. Para tanto, é importante conhecer as diferenças entre debate e diálogo.

DEBATE	DIALÓGO
Nos debates, as partes falam a partir de um posicionamento de certeza. Defendem suas próprias convicções, desafiam e, às vezes, atacam o outro lado, tentando persuadir os outros a adotarem seu ponto de vista.	O diálogo envolve uma troca de perspectivas e convicções na qual as pessoas falam e ouvem aberta e respeitosamente. As partes argumentam suas experiências, revelam suas certezas e incertezas e tentam entender-se.
A comunicação antes da reunião entre as partes pode ser mínima. Os participantes podem ser líderes conhecidos por apresentar uma posição elaborada.	Os contatos e a preparação dos participantes antes da reunião são elementos essenciais do processo integral.
O clima pode ser ameaçador, com ataques, interrupções pelas partes, e estes são geralmente permitidos pelos moderadores.	O mediador/facilitador propõe, obtém acordo e executa regras básicas claras para aumentar a segurança e promover a conversa respeitosa.
Os participantes podem falar como representantes de grupos.	Os participantes falam uns com os outros.
As diferenças entre os “lados” podem ser negadas ou minimizadas.	As diferenças entre os participantes do mesmo “lado” são reveladas à medida que exploram as bases individuais e pessoais de convicções e valores.
Os participantes podem expressar um comprometimento resolutivo de determinado ponto de vista.	Os participantes expressam incertezas, bem como convicções extremamente firmes.

DEBATE	DIÁLOGO
Os participantes podem ouvir a fim de refutar os dados apresentados pelo outro lado e para expor a lógica falha de seus argumentos.	Os participantes ouvem para entender e obter conhecimento das convicções e preocupações dos outros.
As perguntas são feitas de uma posição de certeza. Essas perguntas frequentemente constituem desafios retóricos ou declarações disfarçadas.	As perguntas são feitas por curiosidade.
Os debates funcionam dentro das limitações do discurso público dominante. O discurso define o problema e as opções para sua resolução.	Surgem novas informações. O sucesso requer a exploração das complexidades da questão que está sendo discutida.
Presume-se que as necessidades e valores fundamentais já foram claramente entendidos.	Os participantes são encorajados a questionar o discurso público dominante, expressando necessidades fundamentais que podem ou não estar refletidas no discurso. Exploram diversas opções para a definição e resolução do problema. Podem descobrir inadequações na linguagem e conceitos normalmente utilizados no debate público.

Fonte: www.comitepaz.org.br, www.educapaz.org.br, www.ipaz.org.br, www.palasathena.org.br, www.soudapaz.org, www.upeace.org. Acesso em 09/02/12

Indica-se como melhor caminho para a realização da mediação, a construção de um diálogo. Não qualquer diálogo, mas aquele transformador, que objetiva essencialmente facilitar a criação colaborativa de novas realidades. Este diálogo está completamente voltado para a ação, havendo um comprometimento pós-mediação de realização das ações que foram acordadas entre as partes.

Essa é a forma mais desafiadora, pois a construção conjunta de um futuro viável para ambas as partes não é simples de ser realizada. A proposta, então, é buscar ações e condições harmônicas que possuem um potencial transformador amplo.

O diálogo por meio da mediação implica em afastar a conversação da culpa individual, pois ao culpar alguém, “posiciono-me” como detentor da verdade e totalmente íntegro, cabendo aos outros os defeitos, sujeitos ao “meu” julgamento. Esses julgamentos produzem acusações que, de forma geral, são hostis. A hostilidade é uma reação comum às acusações.

A proposta do diálogo transformador não busca equalizar as diferenças ou anulá-las, mas facilitar a troca de experiências e ressaltar o valor dessas diferenças, da riqueza e variedade de sentidos e recursos disponíveis para a construção de novas visões, consensos e alternativas mais aptas para a vida. Essa expansão pela troca amplia o campo das possíveis soluções. O mediador não dirá para nenhuma das partes o que fazer. As partes devem trilhar o próprio caminho da construção de alternativas aceitáveis para todos.

Assim, o mediador:

- Deve constituir uma agenda, se for possível. Caso o facilitador perceba que em apenas uma rodada não será possível finalizar o processo de mediação, esse mecanismo será oportuno;
- Se for necessário, o mediador pode dividir o tempo de fala, em partes iguais entre envolvidos, assim, caso houver alguém que domine a reunião, essa técnica colabora com aqueles que são mais reservados para se colocar;
- Inicia a participação das partes por meio de diálogo;
- Relembra em passos/fases o que acabou de ser acordado, clarificando, sumarizando o que foi posicionado e/ou acordado e qual o próximo passo da discussão. Sempre importante constar se foi decidido algo e quais encaminhamentos ou “tarefas” cada parte se responsabilizou por fazer.

O envolvimento das partes em um diálogo, ouvindo-se mutuamente, pode promover mudanças de pontos de vista, de opiniões divergentes para convergentes. As diferenças entre as partes tornam-se menos ameaçadoras e podem oferecer um potencial de superação da situação.

Johan Galtung é um experiente mediador de conflitos e tem método próprio de terminação de conflitos.

Galtung propõe um diálogo criativo, no qual as partes envolvidas consigam por si mesmas oferecer um acordo aceitável e sustentável para todos e que se manterá no tempo.

Veja na tabela da próxima página como os métodos de terminação de conflitos diferem, os âmbitos nos quais podem ser aplicados e seus resultados.

6º PASSO

APRENDENDO A MEDIAR



Este passo se refere a como realizar a mediação ou o entrelaçamento das falas entre as partes, na tentativa de encaminhar a solução do conflito.

Mediadores usam algumas “técnicas” que podem auxiliar a mediação, colaborando sensivelmente na comunicação entre as partes, traduzindo os conflitos de forma que os envolvidos se sintam protagonistas da solução de suas próprias dúvidas, incertezas e certezas. Essas técnicas variam desde a enunciação dos acordos, na medida em que eles forem sendo firmados, até a opção pelo uso de palavras positivas e motivadoras.

A escolha de uma das diversas técnicas depende do contexto da situação.

O mediador deve:

- Criar um clima pacífico e respeitoso, gerando confiança;
- Encorajar o exercício de achar alternativas de forma conjunta. Para isso, deverá balancear o poder entre os atores e seus interesses;
- Clarificar sempre que necessário qual a situação original que iniciou o processo de mediação, pois muitas vezes, as partes se perdem em histórias que se derivam da situação principal;
- Admitir eventuais erros, pois isto fortalece o mediador;
- Minimizar o tempo gasto, ocasionando menos desistências, melhoria da qualidade da discussão e aumento do comprometimento;
- Conduzir a mediação com atitudes proativas;
- Explorar as ideias de convergência;
- Ter capacidade de distinguir afirmações de avaliações, bem como de analisar a veracidade das afirmações e a validade das avaliações;
- Iluminar as falas de cada parte, recolocando o que foi dito, em outras palavras, mas com o mesmo significado. Assim,

a própria parte ouve o que está dizendo e o interlocutor também pode apreender melhor a mensagem. Isso colabora para que ambos clarifiquem as questões;

- Considerar que as partes da situação estão sob pressão para o acordo;
- Identificar os possíveis receios dos atores;
- Ajudar as partes a saírem do diagnóstico e construírem propostas;
- Considerar as dificuldades e os problemas que surgem como oportunidades e não ameaças;
- Separar as pessoas dos problemas, ou seja, tentar ajudar a resolver os problemas e não as pessoas.

7º PASSO

ACORDOS E ENCAMINHAMENTOS



A mediação só tem sentido quando os envolvidos percebem que a voz é um dos instrumentos mais importantes para a sua execução. Os conflitos vêm à mesa de mediação por meio da voz.

Para as partes conseguirem construir uma saída para determinada situação, a voz é um dos instrumentos que pode facilitar esse processo. Ela tem um custo, implica em energia, tempo, mobilização para entendimento do problema, comprometimento, reivindicação, participação na decisão e responsabilidade na implementação.

A voz é, em essência, ação política, abrindo um leque de possibilidades e também de consequências (SILVA, 2003). Ela só terá efetividade se associada à capacidade de ouvir, de negociar alternativas, de influenciar para atingir o acordo. Se não houver saída, diminuem-se as oportunidades de voz.

O mediador encontrará nas partes mutualidade da linguagem, frases diferenciadas, cadências, tons de voz, enfim vozes expressas de maneiras distintas. Caso não compreenda algum posicionamento das partes, é importante perguntar e, se for o caso, substituir alguma palavra equivalente, caso isso promova um maior entendimento da situação. A substituição eventual de termos implica uma gama de diferentes associações, novas dimensões de significado e aberturas conversacionais novas.

O mediador deve estar atento aos argumentos mais antagônicos, pois se perceber a não compreensão nas partes, pode remodelar algumas palavras, de forma a permitir a exploração de interesses mútuos.

As vozes das partes devem ser incentivadas a explorar áreas de incerteza, sentimentos ambivalentes e autoquestionamentos, proporcionando uma reflexão necessária em torno do interesse emancipatório de cada um. Para isso, cabe ao mediador não limitar, contribuindo para o desenvolvimento da autonomia dos indivíduos.

O diálogo transformador permite que vozes apareçam cada vez mais, promovendo mais “centros de decisões”.

Como as pessoas trazem consigo muitas histórias e neste repertório podem encontrar outras histórias de valor, seria interessante considerá-las como um recurso valioso para liberar a mudança criativa.

Após a mediação, as partes precisam imaginar que a construção de um futuro é viável, que há uma terceira via que se apresenta como um caminho a ser seguido. Se houver a chance de traçar mais de um caminho, melhor, mas pelo menos um encaminhamento àquela situação deve ser almejado, para gerar confiança no processo todo. Realizar a mediação sem o encaminhamento de ações concretas pode esvaziar os resultados obtidos pelo processo mediador.

Então, seria adequado que as partes pudessem se unir para desenvolver novas visões da realidade. Muitas vezes, não é possível que elas trabalhem juntas, como por exemplo, agredido e agressor, em função de ainda não terem superado a situação. O ideal é que as partes que estavam em conflito, visualizem a possibilidade de mudar de uma atitude defensiva para cooperativa, eventualmente.

À medida que os participantes se movem em direção a um objetivo comum, também redefinem o outro, seu interlocutor, estabelecendo o trabalho de base para uma concepção do “nós”. Este não é um processo simples, pode demandar muito tempo. Inclusive, em alguns casos, outras alternativas deverão ser consideradas, como terapia, psicoterapia e outros suportes pós-mediação.

As conquistas dessa expansão ampliam o campo dos possíveis caminhos a serem percorridos. De novo, esse processo não é simples, mas possível.

O mediador:

- Evita consensos falsos e observa acordos tensos;
- Propõe sugestões para as partes realizarem opções;
- Incentiva saídas que ajudem as partes a transcenderem o conflito e caminharem para uma ação cooperativa;
- Mantém sua atenção no acordo, ajudando a construir acordos parciais;
- Leva em consideração que a mediação não acaba com o acordo;
- Avalia o processo e os resultados;
- Identifica os pontos positivos e negativos na condução da mediação e procura aprender com seus acertos e erros.

Redes de Suporte

Mesmo que a mediação tenha diversas rodadas ou encontros com as partes, é um processo que, constantemente, depende da capacidade e da habilidade dos setores e/ou áreas dos poderes públicos (municipal, estadual ou federal) de atender aos cidadãos. O poder público também sofre desarticulações; muitas vezes, não se conecta, não troca informações, não compartilha conhecimentos por meio de redes, propiciando fluxo de comunicação para dar suporte àqueles cidadãos que eventualmente necessitam.

Por exemplo, muitas mediações necessitam de encaminhamentos para alguns serviços que dão apoio (conselho tutelar, abrigos, organizações que prestam serviços específicos de apoio, entre outros). Essa rede de suporte, depois que as mediações são realizadas, nem sempre existem ou têm disponibilidade para dar atendimento.

O que ocorre com frequência é o mediador construir relações de compromisso, solidariedade e corresponsabilidade com outros profissionais em várias esferas do poder público ou organizações não-governamentais, para ter condições de encaminhar quem precisa. Essas relações acabam por ser indispensáveis para que as redes operem.

Ainda estamos longe de ter redes bem preparadas, que consigam atender a todos, dando o suporte necessário e produzindo serviços estruturados para cidadãos que necessitam. Resta o esclarecimento de direitos e reivindicar ao poder público que as redes de suporte funcionem.

Afirmando o Outro

No processo de mediar, o ato de afirmação do outro é extremamente importante. Mas o que significa isso?

Significa que cabe ao mediador incentivar que uma parte encontre algo dentro da expressão do outro que pode permitir ou gerar sua concordância e apoio. Esse é um dos caminhos que constrói o processo de entrelaçamento e diálogo entre as partes, e cabe ao mediador fazê-lo, indicando questões importantes dentro da fala de uma parte e colocando ao outro, tentando criar valor. Quando alguém fala ou se expressa, só adquire importância plena quando afirmada por outra parte.

Afirmar, então, é conceder valor, honrar a validade de alguma forma de pensar. Quando a realidade de uma das partes é descartada ou desacreditada, o mesmo acontece com as relações derivadas dela. Abraçar uma ideia significa abraçar novas relações e abandonar uma ideia significa enfraquecer sua comunidade.

As conversações devem, assim, ser planejadas de forma a promover maneiras de apreciação. Não é essencial que se concorde com tudo o que é dito; o apoio ou prazer em relação à expressão do outro pode ser suficiente.

Culpando o outro

Se em uma ponta o mediador pode promover a afirmação das partes, permitir que elas culpem uma a outra leva à culpa e à uma responsabilidade relacional.

O objetivo do mediador é diluir o sentimento de culpa que possa existir nas partes, tentando mostrar que a voz da culpa individual é insuficiente. É preciso que o mediador consiga fazer as partes reconhecerem as formas como participamos de certas condições e grupos sociais. Ou seja, as pessoas, não são indivíduos isolados, situam-se em algum grupo, tradições, famílias, e isso influencia na forma delas agirem e as posições que elas tomam.

Aprende-se com a mediação?

Mediar também é um processo no qual não só as partes podem apreender outras formas de lidar com o conflito, mas que possui um caráter educativo-pedagógico para o próprio facilitador, já que as histórias pessoais podem desenrolar outros conhecimentos, disseminação de informações, de decisões e de pensar novas alternativas para aquela situação.

Quanto mais o mediador entende os níveis de envolvimento público das partes no processo de mediação, mais se amplia a experiência de casos similares e novas possíveis soluções para estes.

O facilitador também tem a chance de investir no processo de sua comunicação com as partes, tornando cada vez mais apropriada sua abordagem, tanto com as pessoas como com a situação.

Este Manual de Mediação é um guia básico para que as pessoas que desejam atuar com mediação de conflitos socioambientais possam conhecer as etapas mais importantes desse processo.

Recomenda-se a leitura dos documentos e indicações que constam neste manual.

EXERCÍCIOS DE SIMULAÇÃO

Nesta seção, são apresentados exercícios, simulações e orientações ao trabalho de campo, visita técnica, entrevistas, bibliografia, webliografia, glossário e um sintético dicionário da Paz.

Por que é importante fazer exercícios para aprender a mediação? Porque simulando situações cotidianas, temos mais chance de realizar o aprendizado sobre o processo de mediação em ambiente seguro, metodológica e didaticamente assistido.

Também ajuda a criar uma mentalidade mediadora pela troca de experiências, e por isso, utiliza-se simulações de situações comuns que necessitam de um processo de mediação de conflitos.

Orientações importantes para praticar os exercícios de simulação:

- Formar grupos de pelo menos 5 pessoas;
- Os grupos identificam uma situação, de preferência que envolva pelo menos 4 (quatro) diferentes atores (podem ser utilizadas as situações descritas neste Caderno ou criadas pelo próprio grupo);
- Um dos participantes deve ser o mediador (que pode ser acionado se houver impasse ou participar como tal desde o início);
- Dividir os papéis, cada participante em um papel, e podem ser criados outros personagens;
- Após a seleção da situação, discuti-la;
- Cada participante representa o papel escolhido, com argumentos do próprio personagem;
- O grupo deve ter pelo menos duas alternativas de mediação possíveis.

Tipos de conflitos e possibilidades de simulações:

1. Conflito socioambiental.
2. Briga em um parque da Cidade de São Paulo.
3. Bullying na escola.
4. Discussão entre vizinhos.
5. Depredação/pichação de patrimônio público em uma praça pública.
6. Foco de violência em um ponto da comunidade.
7. Briga de trânsito.
8. Violência sexual fora da escola, mas no entorno da mesma.
9. Acidentes com ciclistas.
10. Atingidos por enchentes.
11. Desapropriação de moradores.
12. Catadores de recicláveis.
13. Culpando o outro.

*Ao final de cada simulação existem informações adicionais, com casos que exemplificam conflitos socioambientais nas cidades e manifestações de diferentes pontos de vista. O objetivo é demonstrar que cada ator vive e observa a situação de seu ponto de vista e apresenta seus argumentos. **Importante:** Além das simulações sugeridas, é possível criar ou recriar outras situações. Fique à vontade para fazê-lo. Boa simulação!*

Simulação 1: Conflitos Socioambientais

Tema	Situações possíveis	Atores
Conflitos Socioambientais	Calçadas quebradas devido a raízes de árvores; corte das árvores que geram sombra e escuridão aumentam medo nos transeuntes; folhas ou frutos de árvores que caem no vizinho; podas erradas das árvores batem nos fios de eletricidade e TV a cabo; lixo jogado em ponto viciado do bairro; ausência de separação do lixo por morador; corte de árvores por questões estéticas; grupo de moradores mora perto de um aterro ou ponto viciado em descarte de resíduos.	Moradores, servidores da prefeitura, subprefeitura, vizinhos, secretaria do verde, lixeiros, catadores, pessoas de terceira idade que têm dificuldade de andar nas calçadas.

Simulação 2: Briga em um parque da Cidade de São Paulo

Tema	Situações possíveis	Atores
Por meio da internet, foi agendada uma briga em um parque da Cidade de São Paulo.	Brigas de torcidas organizadas; grupos diferentes de nazistas; brigas de gangues ou de grupos que vivenciam posturas diferentes.	Gangues de dois tipos que não concordam com um determinado aspecto da vida. Guardas civis municipais, guarda-parques, transeuntes, frequentadores do parque.

Informações Adicionais

O aumento de brigas entre integrantes de torcidas organizadas agendadas pela internet tem sido citado pelos jornais, desde 2005. Os torcedores geralmente se utilizam das redes sociais para definir locais e horários do enfrentamento. Notícias informam sobre mortes e sequelas graves sofridas por participantes, na maioria, jovens.

O uso da internet para o agendamento de brigas entre torcidas parece ter se iniciado em 1997, na Holanda, quando torcedores do Ajax e do Feyenoord marcaram duelo, onde um torcedor do Ajax foi espancado até a morte.

No Brasil, são registrados episódios de enfrentamentos agendados em vários estados, como o de torcedores do Corinthians e Palmeiras, no Metro Tatuapé, São Paulo, onde um torcedor morreu.

Em 2008, em uma briga entre torcedores do Ceará e do Fortaleza, um adolescente de 14 anos morreu. No mesmo ano, no Rio de Janeiro, enfrentaram-se na Av. Brasil torcedores do Flamengo e do Vasco, resultando em nove pessoas feridas.

Em 2009, as torcidas do São Paulo e do Palmeiras marcaram duelo para depois do clássico, próximo da estação Itaim Paulista da CPTM. A pancadaria resultou em 20 feridos e 150 presos.

Em 2010, as torcidas do Vasco e do Flamengo agendaram um enfrentamento no qual, além dos feridos, uma pessoa foi morta. Nesse dia, sequer havia jogo entre as equipes.

Até mesmo em parques públicos, espaços de convívio da cidade, ocorrem enfrentamentos de grupos de diferentes interesses, pessoas que vão passear, usufruir o contato com a natureza, pessoas que vão praticar esportes, pessoas que levam seus cães para se exercitar, pessoas que vão encontrar amigos, fazer ou participar de atividades coletivas as mais diversas, pessoas de diversas faixas etárias, com suas vontades, expectativas e limitações.

O mesmo frequentador que na sua juventude reivindicou espaço para andar de patins ou skate será um pai zangado se um roller atingir seu filho por descuido.

Esses encontros nos parques, muitas vezes prazerosos, também podem gerar situações de conflito, ainda que a disposição inicial seja de convívio.

Simulação 3: Bullying na escola

Tema	Situações possíveis	Atores
Bullying na escola.	Ofensa, zoar, humilhação; fazer sofrer, discriminar, excluir, isolar, ignorar, intimidar, perseguir, aterrorizar, tyrannizar, agredir, ferir, roubar, quebrar pertences, cyberbullying.	Aluno-alvo, autores do bullying, diretor da escola, pais, testemunhas, mediador, guarda civil municipal, bedel.

Informações adicionais

O termo BULLYING compreende todas as formas de atitudes agressivas, intencionais e repetidas, que ocorrem sem motivação evidente, adotadas por um ou mais estudantes contra outro(s), causando dor e angústia, e executadas dentro de uma relação desigual de poder.

Portanto, os atos repetidos entre iguais (estudantes) e o desequilíbrio de poder são as características essenciais, que tornam possível a intimidação da vítima.

Saiba mais sobre o tema:

<http://www.eep.br/noticias/docs/bullying.pdf>

Texto de uma palestra da Dra. Lauriza Cortelazzi, médica pediatra e hebiatra (especializada em adolescentes) sobre o assunto.

<http://www.psicologia.org.br/internacional/pscl84.htm>

Entrevista com a autora do livro Fenômeno Bullying, a pesquisadora, que trabalha com educação para a paz, Cleo Fante.

http://revistaescola.abril.com.br/edicoes/0178/aberto/bullying_entrevista.shtml

Entrevista com Rachel Simmons, que escreveu Garota Fora do Jogo: A Cultura Oculta da Agressão.

<http://www.assediomoral.com.br>

Simulação 4: Discussão entre vizinhos

Tema	Situações possíveis	Atores
Discussão entre vizinhos.	Lixo jogado na calçada, cachorro (sem mordaça ou coleira), som alto, briga, vandalismo, calúnia moral, desentendimento entre casal, pais, filhos, irmãos, atraso no condomínio, uso da dependência da piscina ou salão de festas por não moradores, uso inadequado dos elevadores, gasto de água (uso da mangueira ou vassoura hidráulica por zelador x moradores), alimentação aos pombos ou outros pássaros.	Moradores, testemunhas, síndico, outros vizinhos, guarda civil municipal.

Informações adicionais

São frequentes nos jornais registros de conflitos entre vizinhos, os três Cs: Carro, Criança, Cachorro. Disputas por vagas nas garagens dos prédios, brigas por causa de barulho gerado nas brincadeiras infantis. Conflitos entre pessoas que têm animais nos apartamentos e pessoas que não os têm, muitas vezes, chegam a deflagrar episódios de violência.

Notícias de jornal relatam disputas como a que ocorreu entre a proprietária de cão pitbull e a síndica de um condomínio, que considerava o animal um risco para os condôminos. A dona do pitbull dizia que o animal era manso e revelava que se sentia discriminada. Em outro caso, a pressão do condomínio sobre uma comerciante proprietária de um cão rotweiler levou a mudar-se, declarando “Só quem gosta de cachorros entende o que eu senti”.

Fonte: <http://www1.oj/2003/codigotmcivil/imoveis-6.html>. Acesso em janeiro de 2012.

Outro relato é o da prisão de um homem acusado de porte ilegal de arma de fogo e disparo em via pública. O episódio aconteceu após desentendimento entre vizinhos que participavam de uma festa. Na discussão, um deles sacou a arma e disparou. O homem argumenta que foi agredido.

Pesquise, no noticiário, casos de conflitos entre vizinhos que acabam em violência. Veja o que dizem as pessoas que estão de cada lado do conflito.

Simulação 5: Depredação/pichação de patrimônio público em uma praça ou rua

Tema	Situações possíveis	Atores
Depredação/pichação de patrimônio público em uma praça ou na rua.	Uso de drogas, uso de bicicleta em local proibido, corte da vegetação, incidências de vandalismo, depredação e violência, quebra de lixeiras, informativos inadequados, furtos de placas de bronze, peças roubadas, uso privativo da área pública etc.	Frequentadores, administrador do parque, conselho de usuários do parque, guarda-parque, guarda civil municipal.

Informações adicionais

As Prefeituras têm de recuperar ou repor constantemente equipamentos de uso público, como lixeiras, placas de sinalização, abrigos de pontos de ônibus, bancos, bebedouros, sanitários, brinquedos em parques, alambrados, traves de campos de esportes, danificados ou destruídos não pelo uso, mas por atos de vandalismo. Em consertos e reposições, são gastos muitos recursos públicos anualmente.

Além de ficarem por tempos sem a possibilidade de uso dos equipamentos danificados, os cidadãos também podem sofrer consequências mais graves, como o aumento de riscos de acidentes pela falta de sinalização, por exemplo. Outra questão tem sido a pichação de prédios, espaços públicos e monumentos. Além de custar caro aos proprietários e aos cofres públicos, o prejuízo é também para o patrimônio social e cultural das cidades. Ouvido por um jornal paulistano, um praticante da pichação declara: “Praticamos uma guerra de classes, e há baixas na guerra. Somos comparados a bárbaros e talvez haja alguma verdade nisso” (R.G.A, 27 anos). D.I.S. (27 anos) acrescentou: “É positivo ver outros reagindo com indignação contra a nossa elite. Corremos para lembrar a sociedade que, para começar, esta cidade já é uma agressão visual e hostil a qualquer pessoa que não seja rica”.

Ainda que o grafiti paulistano seja respeitado como uma arte de rua, e inclusive exposto em galerias internacionais, a pichação permanece de fora dessas convenções. As opiniões são controversas. Uma secretária de 45 anos disse que “eles fazem edifícios parecerem grotescos e muros parecerem repugnantes”.

De outro lado, um grupo de pichadores chegou a ser convidado para a Bienal de Arte Contemporânea, em Berlim. Um lavador de carros, L.H.V.S. (40 anos), pago para lavar muros pichados, discorda dos curadores berlinenses: “Como limpador da bagunça deles, eu me sentia horrível”.

Fonte: Terra Notícias, 29/01/2012, disponível em: <http://noticias.terra.com.br/brasil/noticias//0,OL5583544-18139.00Pixacaco+expoe+desigualdade+social+de+SP+diz+New+Times.html>

Simulação 6: Foco de violência em um ponto da comunidade

Tema	Situações possíveis	Atores
Foco de violência em um ponto da comunidade.	Violências conjugais; foco de entrega de drogas em determinado local da comunidade; roubos de pessoas que não pertencem à comunidade; tribunal de justiça daqueles que dominam a comunidade; atear fogo em um morador de rua.	Moradores, testemunhas, polícia militar, organizações governamentais, serviços da prefeitura e/ou do Estado; guarda civil municipal; traficantes; “aviãozinhos”; usuários de drogas; morador de rua.

Informações adicionais

Segundo Márcia Regina da Costa, professora do Departamento de Antropologia e do Programa de Estudos Pós-Graduados em Ciências Sociais da PUC-SP, em seu artigo “A violência urbana é particularidade da sociedade brasileira?”, o cotidiano dos moradores de bairros da periferia de São Paulo transformou-se radicalmente, no início dos anos 80, com a violência. Um dos eventos que traduz bem essa situação é a estória das gangues do “Bronx” e dos “Ninjas”, que atuaram entre 1993 e 1998 no Jardim Ângela, na zona sul da cidade de São Paulo. Em 1992, um ex-policial militar do bairro resolveu formar uma “guarda-mirim”, reunindo adolescentes, e os ensinou a atirar para que defendessem a população da região, tentando mantê-los afastados dos traficantes de drogas. Ele acabou sendo assassinado por um dos integrantes da guarda, que se transformou na gangue do Bronx, nome inspirado nos filmes norte-americanos vistos pelos garotos. Especializados em tráfico de drogas e cobrança de pedágio de moradores e comerciantes da região, os membros da gangue mataram, entre 1993 a 1997, segundo levantamento oficial da polícia, 136 pessoas. Com a prisão de suas principais lideranças,



outro grupo, formado por adolescentes e jovens, ocupou seu lugar, passando a disputar a bala os pontos de venda de drogas da região. Em 1998, os Ninjas mataram 22 pessoas. (...) Esse ódio ao outro não apenas aparece nas ações cometidas pelos agentes do Estado, mas também, por exemplo, em atos de jovens que ateam fogo em pessoas que dormem indefesas nas ruas de nossas cidades. E o que falar dos pelo menos 156 homicídios praticados por integrantes das gangues do Bronx e dos Ninjas em assaltos, tráfico de drogas, extorsão de comerciantes e moradores de um bairro da zona sul de São Paulo?

A primeira impressão é que vítimas e matadores encerram-se em universos distintos, com sociabilidades estanques, nos quais qualquer arbítrio ou agressão torna-se possível pelo simples fato de os agressores não reconhecerem em suas vítimas seres humanos como eles, fazendo delas meros receptáculos da onipotência, ódios e frustrações.

Fonte: São Paulo Perspectivas. Vol.13, no. 4, São Paulo, Oct./Dec., 1999, em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-88391999000400002>.

Simulação 7: Briga de Trânsito

Tema	Situações possíveis	Atores
Briga de trânsito.	Surto psicótico de um motorista que sai atirando nos pedestres e batendo em vários carros; motorista bêbado atropela várias pessoas; raiva porque o outro motorista fechou outro carro; casos diversos com motoqueiros; xingamentos de todas as formas, buzinações por situações banais; motorista de ônibus pressiona ciclista nas vias da cidade; pessoas que portam armas dentro dos veículos, entre outros.	Motoristas (de todos os tipos de veículos), vítima, pedestre que foi vitimado; guarda civil; polícia militar; CET; ciclista.

Informações adicionais

Segundo a Polícia Militar de São Paulo, o disque 190 da entidade recebe 400 registros de briga no trânsito todos os dias. Os motivos são os mais variados.

Fonte: http://transitobr.com.br/index2.php?id_conteudo=9.

Segundo o Portal do Trânsito Brasileiro existem no mundo 1,2 milhão mortes/ano, com mais de 50 milhões de feridos (OMS). No Brasil, são cerca de 45 mil mortes/ano (se for incluído óbito após 72h do acidente, esse número gira em torno de 30.000 mortes/ano); são 376.589 mil feridos/ano e mais de 1 milhão de acidentes/ano.

O Governo gasta, em média, R\$ 14.321,25 com vítimas não fatais de acidente de trânsito. A cada 22 minutos morre uma pessoa em acidente de trânsito e em cada 7 minutos acontece um atropelamento, sendo que cada 57 segundos acontece um acidente de trânsito.

Cerca de 75% dos acidentes são causados pelo homem, 12% por problemas no veículo, 6% por deficiências nas vias e 7% por causas diversas. Maior parte das vítimas de acidentes de trânsito tem menos de 35 anos. Acidente de trânsito é o segundo maior problema



de saúde pública do País, só perdendo para a desnutrição. Por volta de 60% dos feridos no trânsito ficam com lesões permanentes. Em 40 mil acidentes com veículos de duas rodas, aconteceram 24 mil mortes. 79% dos mortos são do sexo masculino. São Paulo é a capital onde há o maior número de mortos (1.883) no País. Metade dos acidentes ocorre a menos de 10 km de distância da residência do motorista. Em 70% dos casos de acidentes com mortes, o fator álcool estava presente, mesmo sem configurar embriaguez. No Brasil, a proporção é de 1 morto para 690 veículos, enquanto na França é para 3.000; Suíça, 3.600; Alemanha, 4.200, EUA, 5.300; Japão, 5.600 e Suécia, 6.900. Em São Paulo, são emplacados 150 mil novos veículos por mês, há 19 mil atropelados na capital por ano, desses, 862 resultaram em mortes. Morrem, em média, 2 motociclistas por dia na capital.

Simulação 8: Violência sexual no entorno da escola

Tema	Situações possíveis	Atores
Violência sexual fora da escola, mas no entorno da mesma.	Linchamento, caça ao suspeito pela comunidade.	Diretora da escola, conselho tutelar, agressor, vítima, testemunhas, guarda civil municipal.

Informações adicionais

O Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília apresentou um estudo sobre a exploração sexual infantil e a sua relação com o turismo. Por meio da análise de indicadores socioeconômicos e dados do último Censo do IBGE, a amostra reúne números da exploração sexual de crianças e adolescentes em 2.600 municípios brasileiros. O estudo revela que a evasão escolar, dada pelo percentual de crianças entre 10 e 14 anos de idade que não frequentam a escola, foi a variável que mais impactou a exploração sexual. Um aumento de 1% na evasão escolar provoca uma elevação média de 0,04% na exploração sexual de crianças e adolescentes.

A pesquisa ainda mostra que transferências governamentais, como os programas de auxílio de renda, contribuem para reduzir a exploração, porque melhoram a situação econômica das famílias. O mais importante desse dado é analisar e potencializar as ações para que possamos reverter esse quadro, visto que a Copa do Mundo de 2014 será no Brasil e esse é um problema que deve ser resolvido com a maior urgência.

Simulação 9: Acidentes com ciclistas

Tema	Situações possíveis	Atores
Acidentes com ciclistas.	Manifestação realizada por ciclistas por ciclovias na cidade, conflito entre ciclistas e motoristas, acidente de trânsito, implantação de ciclovia em determinado bairro, carro atropela vários ciclistas.	Grupo de ciclistas, motoristas de automóveis, gestor público responsável, guarda civil metropolitana, moradores do bairro.

Informações adicionais

Recentemente, tem-se percebido um aumento no número de manifestações de ciclistas em prol de maior respeito no trânsito em São Paulo. De acordo com o último Relatório Anual de Acidentes de Trânsito Fatais, realizado pela Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), em 2010, 49 pessoas morreram na capital paulista. Em 2009, esse número era de 61 mortos. Os dados mais recentes sobre acidentes envolvendo ciclistas no trânsito brasileiro constam no Anuário do Registro Nacional de Acidentes e Estatísticas de Trânsito (Renarest), datado de 2008. Naquele ano, foram registrados 428,97 mil acidentes, dos quais 32.496 envolviam bicicletas. O Brasil é o quinto maior recordista mundial em mortes no trânsito, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS). Em todo o mundo, 1,3 milhão de pessoas morrem no trânsito, a principal causa de morte dos jovens entre 15 e 29 anos. Quase 46% dessas vítimas são os usuários considerados “vulneráveis”: pedestres, motociclistas e ciclistas.

Fonte: Terra Notícias, “Andar de bicicleta em SP é roleta-russa, diz diretor da Ciclofaixa”, 15/06/11 (<http://noticias.terra.com.br/brasil/transito/noticias/0,,OI5186932EI998,00Andar+de+bicicleta+em+SP+e+roletarussa+diz+diretor+da+Ciclofaixa.html>), Acesso em 18/01/12.

Em 2011, a TV Cultura SP, durante 30 dias, exibiu no seu telejornal a série “Paz no Trânsito”, e colocou no ar depoimentos de pessoas que contaram tragédias familiares e perdas de pessoas queridas nas ruas das cidades. Cidadãos, especialmente jovens, que mudaram de atitude depois que perderam amigos no trânsito, também participaram da reportagem.

A Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) do Município de São Paulo vem realizando, nos últimos anos, a Campanha “Dê Preferência à Vida”. Mais recentemente, como desdobramento da campanha, focalizando acidentes com ciclistas, com a consultoria de um cicloativista, está realizando um programa com motoristas de ônibus multiplicadores de técnicas de respeito aos ciclistas.

Simulação 10: Atingidos por enchente

Tema	Situações possíveis	Atores
Atingidos por enchentes.	Saques durante inundações em uma loja, moradores de determinado bairro questionando a falta de ações preventivas contra enchentes, desapropriação de pessoas em situação de risco, falta de apoio quanto à prevenção de doenças com água parada. Animais em situação de risco ou abandono.	Moradores, testemunhas, polícia militar, organizações governamentais, serviços da prefeitura e/ou do Estado; guarda civil municipal; traficantes; “aviãozinho”; usuários de drogas; morador de rua.

Informações adicionais

A cidade de São Paulo tem 30 locais apontados pela Prefeitura como críticos por causa de alagamentos em dias de chuva. Para a ocorrência das enchentes, diferentes fatores se articulam. Há causas estruturais como o próprio terreno da cidade, a impermeabilização das margens dos rios, por obras públicas (avenidas), privadas (consentidas pelo poder público ao longo do tempo) ou invasões, assoreamento dos cursos de água e retirada de grandes porções da cobertura vegetal. E ainda causas comportamentais como o lançamento de lixo nos rios e nas ruas, que causam o entupimento das bocas de lobo e a destruição da vegetação. Os prejuízos das enchentes são grandes. Famílias perdem casas e mobiliário. Aumenta o risco de doenças de veiculação hídrica.

No verão de 2010, pelo menos 1600 famílias que vivem em áreas sujeitas a enchentes receberam auxílio-aluguel de R\$ 1.800,00 reais e mais R\$ 200,00 para a mudança.

Moradores se queixaram de ter de percorrer mais de 40 km para receber o auxílio.

Fonte: Globo Notícias, 03/02/2010, em <http://g1.globo.com/Noticias/SaoPaulo/0,MUL1474830-5805.00-MORADORES+AFETADOS+POR+ ENCHENTES+EM+SP+PERCORREM+KM+PARA+RECEBER+AUXÍLIO.html>. Acesso em 18/01/2012.

Empresas contabilizam perdas de até R\$ 3,4 bilhões, segundo levantamento realizado pelo Departamento de Pesquisas e Estudos Econômicos da Fiesp e do Ciesp.

Fonte: UOL Notícias, em 12/01/11, em <http://www2.uol.com.br/canal/executivo/notas11/1201117.htm>. Acesso em 18/01/2012).

Simulação 11: Desapropriação de moradores

Tema	Situações possíveis	Atores
Desapropriação de moradores.	Obra de infraestrutura que necessita desapropriação de moradores, moradores de áreas de risco, área contaminada, ocupação de prédios abandonados.	Moradores em situação de risco, guarda civil metropolitana, governo municipal, movimentos sociais, ONGs de apoio social, associação de moradores ou igreja.

Informações adicionais

A desapropriação de imóveis para realização de obras públicas é fonte de numerosos conflitos socioambientais nas cidades, especialmente aquelas que, como São Paulo, se expandiram historicamente, sem planejamento urbano. A realização de obras de infraestrutura urbana, como o Metrô, por exemplo, muitas vezes colide com os interesses dos moradores de áreas desapropriadas para esse fim, agravado nos casos em que os moradores não são os proprietários dos terrenos.

Nas obras de expansão da Linha Lilás, uma decisão judicial determinou a “execução do mandado de imissão na posse, com auxílio da força policial” de um terreno pertencente à Caixa. Havia 48 famílias morando no terreno.

O Ministério Público Federal em São Paulo, por sua vez, determinou a suspensão da decisão judicial, defendendo que, antes de efetivar a desapropriação, o Metrô adotasse medidas eficientes de realocação das famílias atingidas, entendendo insuficiente a proposta de inscrição das famílias no Programa de Parceria Social, mantido pela Prefeitura de São Paulo, que prevê o pagamento de um aluguel social de R\$ 400, durante dois anos, para cada família.

Outro caso ilustrativo desse tipo de conflito, no qual os diferentes atores alegam suas razões, é a retirada de sem-teto que invadem prédios públicos. No início de 2012, o Tribunal de Justiça de São Paulo barrou pedido de liminar da Prefeitura da capital para retirar os sem-teto que estavam morando em um prédio na área central da cidade. A decisão respaldou argumentação do Ministério Público Estadual de que moradia é um direito fundamental, e o juiz determinou que a Prefeitura não poderia cumprir a reintegração de posse enquanto não oferecesse solução adequada aos moradores.

Uma advogada entrevistada sobre o assunto, considerando o episódio no quadro da questão fundiária nacional, opina: “Essa decisão dá a esperança de um pouco de mudança no judiciário. Para que ele passe a tratar conflitos de posse pela terra do ponto de vista social, não só do direito à propriedade, como tem sido visto”.

Fonte: Rede Brasil, 01/03/2012, disponível em <http://www.redebrasilatual.com.br/blog/desafiosurbanos/judiciario-deve-tratar-conflitos-fundiarios-do-ponto-de-vista-social-diz-advogada>.

Simulação 12: Catadores de materiais recicláveis

Tema	Situações possíveis	Atores
Catadores de recicláveis.	Carroças impedindo o trânsito na cidade, proibição da circulação de carroças, competição entre grupos, reclamação de vizinhos dos galpões, falta de comunicação entre a Secretaria de Limpeza Urbana e os catadores.	Associação de Catadores, ONGs socioambientais, Secretarias de Trânsito e Limpeza Urbana, guarda municipal, motoristas, moradores de bairro.

Informações adicionais

O trânsito nas grandes cidades é intenso e dificulta o fluxo nas principais vias. Nesse cenário problemático, os catadores de materiais recicláveis conduzem seus carrinhos em que armazenam os objetos coletados, ocupando, por vezes, uma faixa do leito carroçável. Num caso narrado em jornal, veem-se as seguintes manifestações:

Taxista 1: “Isso sempre ocorre. Ontem mesmo de manhã, a Av. Independência ficou parada. Eu pensei que fosse um acidente, mas quando vi era um catador de papel com seu carrinho em plena contramão”.

Taxista 2: “Eles podem atrapalhar o trânsito e até causar acidentes. Entretanto, eles fazem esse trabalho para sobreviver”.

Catador: “Faz muito tempo que eu trabalho com meu carrinho nas avenidas, eu nunca sofri acidentes, mas já escutei muita buzina na minha orelha”.

Fonte: <http://juizdeforaonline.worldpress.com/2009/09/09/catadores-de-materiais-reciclaeis-podem-causar-problemas-no-transito/>. Acesso em 18/01/2012.

Simulação 13: Culpando o outro



Tema	Situações possíveis	Atores
Culpando o outro	As partes em conflito procuraram um mediador para resolver uma situação crítica em que estavam. Entretanto, ao desenrolar da mediação, cada parte se comportou, o tempo todo, culpando a outra parte. O mediador estava em dificuldades e, em um momento, também culpou uma das partes.	Mediador (pode ser qualquer pessoa), partes interessadas.

Essa simulação é sobre uma discussão em que as partes se culpam umas as outras ou ainda quando o mediador acha que uma das partes ou as duas sejam culpadas. Este exercício complementa as simulações anteriores, pois foca na dificuldade de não atribuição de culpas em quaisquer circunstâncias.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Carlos Eduardo Alcântara, **Resolução de Conflitos: Manual de Mediadores e Agentes da Paz**. Edição do Programa Gente que faz a Paz, 2008.

BUCKLES, Daniel (org). **Cultivar la Paz: Conflicto y colaboración en el manejo de los recursos naturales**, 2000. Disponível em inglês, francês e espanhol para download em www.idrc.ca/es/ev-9398-201-1-DO_TOPIC.html

CAMPBELL, Joseph. **O Herói de Mil Faces**. São Paulo: Ed. Cultrix, 2004.

CONSENSUS BUILDING INSTITUTE and the Land Use Law Center, Pace University School of Law. **Conducting Conflict Assessments in the Land Use Context: a Manual**. The Land Use Law Center, Pace University School of Law, and the Consensus Building Institute. Mimeo, Cambridge Mass., USA, 2000.

DISKIN, Lia; ROIZMAN, Laura G.. **Paz, como se faz?** Semeando cultura de paz nas escolas. 3ª Ed. Brasília: UNESCO, Associação Palas Athena, 2007.

FISCHER, Roger; BROWN, Scott. **Como Chegar a um Acordo**. Editora Imago.

GALBRAITH, John Kenneth. **La Anatomia del poder**. México: Edivisión, 1986.

GALTUNG, Johan. **O Caminho é a Meta: Gandhi Hoje**. São Paulo: Editora Palas Athena, 2003.

_____. **Transcender e Transformar:** uma introdução ao trabalho de conflitos. Tradução de Antonio Carlos da Silva Rosa. São Paulo: Editora Palas Athena, 2006.

RIDDER, D.; MOSTERT, E.; WOLTERS, H. A. **Aprender juntos para gerir juntos:** la mejora de la participación pública en la gestión del agua. HarmoniCOP, 2005. Manual resultado do Projeto Harmonising Collaborative Planning, criado pela Comisión Europea dentro do programa temático “Energia, Medioambiente y Desarrollo Sostenible (1998-2002)”. Disponível em: <http://www.harmonicop.info/HCOPmanualespanol.pdf>.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta:** técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Trad. Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

SCHELLING, Thomas C. **La Estrategia del conflicto.** [s. l.]. Harvard University Press, 1980.

SILVA, A. R. **A voz do outro.** 2003. Tese (Doutorado em Filosofia) IFCS/UFRG, Rio de Janeiro, 2003.

SUSSKIND, L.; FIELD, Patrick. **Em crise com a opinião pública.** Tradução Marcelo Macca. São Paulo; Futura, 1997.

WEIL, Pierre. **A Arte de Viver em Paz.** São Paulo: Editora Gente, 1990.

WEBLIOGRAFIA

- http://www.associacaodemediadoresdeconflitos.blogspot.com/2007_04_01_archive.html
- <http://www.mediadoresdeconflitos.pt/>
- <http://www.plenarinho.gov.br/educacao/com-a-palavra/ajudar-os-amigos-as-vezes-e-coragem>
- <http://www.ccrcc.com.br/>
- <http://www.marriagemediation.us/>

- <http://www.betteragreements.org/>
- Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil; Imab, <http://www.imab.vilabol.uol.com.br>
- Conselho Nacional das Instituições de Conselhos e Arbitragem: http://www.conima.org.br/associados_est/sao_paulo.html
- <http://www.casapaz.cl/>
- <http://www.monografias.com/blog/2007/07/19/por-la-paz/>
- <http://www.mediadoresdeconflitos.t/?Area=6&SubArea=1&ID=1>
- Sítio do PON: Program on Negotiation (PON) at Harvard Law School <http://www.pon.harvard.edu/about/main/index.php3>, encontra-se um programa de negociação desenvolvido pelo Massachusetts Institute of Technology (MIT), Harvard, para diversos campos de estudo.
- <http://www.comitepaz.org.br> . Site do Comitê Paulista pela Década de Cultura de Paz. Traz documentos, artigos e entrevistas na íntegra.
- <http://www.educapaz.org.br> . Site da ONG Educadores para a Paz, que tem por objetivo contribuir para a prevenção e o combate à violência e promover o desenvolvimento da educação para a paz
- <http://www.ipaz.org.br> . Site da ONG I PAZ, organização fundada por profissionais de comunicação.
- <http://www.palasathena.org.br> .Site do Instituto Palas Athena, que promove, agencia e incuba programas e projetos nas áreas de Educação, Saúde, Direitos Humanos, Meio Ambiente e Promoção Social, com a finalidade de aprimorar a convivência humana por meio da aproximação de culturas e articulação dos saberes.
- <http://www.soudapaz.org> .Site do Instituto Sou da Paz, que tem como missão contribuir para a efetivação no Brasil de políticas públicas de segurança e prevenção da violência que sejam eficazes e pautadas pelos valores da democracia, da justiça social e dos direitos humanos, por meio da mobilização da sociedade e do Estado e da implementação e difusão de práticas inovadoras nessa área.
- <http://www.upeace.org> . Site da “The Universty for Peace”, com sede na Costa Rica.

CÂMARAS DE MEDIAÇÃO

ABRAME - Associação Brasileira de Árbitros e Mediadores	http://www.abrame.com.br
ADR Resources: essays, forms, checklists, links	http://www.adrr.com/
ADRWorld.com	http://www.adrworld.com/
Alternate Dispute Resolution. Hieros Gamos: legal directories.	http://www.hg.org/adr.html
Alternative Dispute Resolution	http://www.courts.state.nh.us/adrp/
Alternative dispute resolution practitioners' guide. March 1998.	http://www.usaid.gov/
Alternative Dispute Resolution. Delaware State Courts.	http://courts.delaware.gov/Courts/
Alternative Dispute Resolution. South Carolina Bar.	http://www.scbar.org/member/adr/
Alternative Dispute Resolution: a resource guide	http://www.opm.gov/er/adrguide/toc.asp
American Arbitration Association – AAA	http://www.adr.org
American Bar Association Section of Dispute Resolution	http://www.abanet.org/dispute/home.html
Arbitragem e mediação empresarial	http://www.cacb.org.br/mediacao_arbitragem/
Arbitraré - Corte Internacional de Mediação Conciliação e Arbitragem Extrajudicial	http://www.arbitrare.com.br
Association for Conflict Resolution (ACR)	http://www.acrnet.org/
CAMAE-SE - Câmara de Mediação e Arbitragem Empresarial	http://www.infonet.com.br/camaese/
Câmara de Mediação e Arbitragem da FIESP	http://www.camaradearbitragemsp.org.br
Câmara de Mediação e Arbitragem das Eurocâmaras – CAE	http://www.euroarbitragem.com.br/cae/
CÂMARA FGV DE CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM	http://www2.fgv.br/camarafgv/
CCRC CENTRO CATARINENSE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	http://www.ccrccom.br/
Center for Analysis of Alternative Dispute Resolution Systems – CAADRS	http://www.caadrs.org/
Centro de Arbitragem da Amcham	http://www.amcham.com.br/
Centro de Arbitragem e Mediação da Câmara de Comércio Brasil-Canadá	http://www.ccbc.org.br/arbitragem2.asp#
CEREMA - Centro de Referência em Mediação e Arbitragem	http://cerema.org.br/

Conselho Arbitral do Estado de São Paulo	http://www.caesp.org.br
Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem	http://www.conima.org.br/
Corte Permanente de Arbitragem (CPA)	http://www.corte-arbitraje.org/portugues.htm
CRA-SP – Conselho Regional de Administração (Mediação e Arbitragem)	http://www.crasp.com.br/convivencia.html
Direito e Justiça	http://www.direitoejustica.com/
Fórum Internacional Integrado de Negociação, Conciliação, Mediação e Arbitragem	http://www.foruminternacional.com
Grupo de Pesquisa e Trabalho em Arbitragem, Mediação e Negociação da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília	http://www.unb.br/fd/gt/
INAMA - Instituto Nacional de Mediação e Arbitragem	http://www.inama.org.br/
Institute for Conflict Analysis and Resolution	http://icar.gmu.edu/dirwelcome.html
Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil	http://www.imab-br.org/
Interagency Alternative Dispute Resolution Working Group	http://www.adr.gov/
MEDIAR - Organização de Mediação e Arbitragem SS Ltda	http://www.mediare-rs.com.br
MEDIARE — CENTRO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS	http://www.mediare.com.br/
Observatório Permanente da Justiça Portuguesa (OPJ)	http://opj.ces.uc.pt/
Office of Dispute Resolution. United States Department of Justice.	http://www.usdoj.gov/odr/
Ordem dos Advogados Portugueses – Mediação e Arbitragem	http://www.oa.pt/genericos/default.asp?idc=9
PaiLegal	http://www.pailegal.net
Primer on International Alternative Dispute Resolutions	http://www.osec.doc.gov/ogc/occic/adr.html
Projeto Piloto de Mediação da Vara da Infância e da Juventude de Guarulhos em Parceria com as Faculdades Integradas de Guarulhos (FIG)	http://www.fig.br/mediacao/estatsinic.htm
State Bar of Texas Alternative	http://www.texasadr.org/

INTERNACIONAIS

Resolução de disputas, mediação, arbitragem:

<http://www.transcend.org/>

<http://www.acas.org.uk/index.aspx?articleid=2008>

CPR Institute for Dispute Resolution

ePolicy Institute

eResolution (Canadá)

Med-Arb.net (Espanha)

National Arbitration Forum

WIPO Arbitration and Mediation Center

DICIONÁRIO DA PAZ

Este dicionário foi construído por participantes do Curso a distância de Mediação de Conflitos Socioambientais, a partir de uma mensagem no Fórum de Cultura de Paz, que comentou uma frase da Melissa Migliori, reproduzida no “Saiba Mais” do Módulo:

“Existe uma rede invisível, que é a rede semântica. Esse invisível também é concreto. É preciso trabalhar no plano das expressões, das metáforas. O nosso imaginário está povoado de expressões bélicas, de luta, que vêm da esquerda, da história de lutas, que vê a sociedade como um campo de batalha. A palavra é fundadora do mundo, mas também é a sua dissipadora. É preciso fazer um dicionário da paz. A paz tem de trabalhar no campo linguístico.”

As pessoas foram sugerindo palavras e sentidos, alguns retirados de dicionários tradicionais, como o Aurélio, outras com interpretações peculiares. Todas as contribuições foram reunidas e resultaram neste elenco de 58 palavras.

Ao escolher as palavras, os participantes estavam identificando os valores da cultura de paz, que precisam ser trabalhados na educação para a paz e na mudança de paradigmas da sociedade. É como dizer: a paz começa aqui, no uso dessas palavras, na incorporação de seu sentido no cotidiano, nas práticas sociais, nos relacionamentos.

Essas palavras contam sobre uma forma pacífica e cooperativa de estar no mundo e de construir o futuro.

1. **Aceitação:** Atitude de respeito ao outro, de não discriminar e nem excluir o outro por ser diferente ou por não concordarmos com a sua opinião ou visão. Trata-se de buscar compreender as diferenças.

2. **Amigo:** Aquele em quem podemos confiar e que confia em nós, aquele a quem apoiamos e que nos apoia; aquele a quem dedicamos afeto e solidariedade e de quem recebemos afeto e solidariedade; aquele com o qual nos expressamos e nos comportamos de forma sincera, com liberdade e sem temer repúdio, e que também é verdadeiro conosco.

3. **Amizade:** Confiança, solidariedade e afeto recíprocos.

4. **Amor:** Promover o bem-estar e a felicidade do outro, tanto quanto queremos o nosso próprio bem-estar e felicidade. Respeitar, preservar, ser cuidadoso com as pessoas, com os outros seres vivos e com a natureza são formas de expressar esse sentimento.

5. **Atitude:** Modo de proceder, comportamento. A palavra atitude vem sendo utilizada para pessoas que têm coragem de agir segundo a sua consciência, em situações onde seu agir contraria o modo de agir da maioria das pessoas. Defender alguém, um animal, um bem natural, como a água, por exemplo, numa situação em que todos os desprezam.

6. **Benevolência:** Boa disposição de ânimo em relação a alguém; tendência a fazer o bem; fazer alguma coisa que beneficie, que traga bem-estar a outrem.

7. **Boa vontade:** Vontade direcionada para o bem, disposição para o bem. Pessoa de boa vontade é aquela disposta a praticar o bem, a agir em auxílio de outra de forma voluntária, sem que seja por obrigação.

8. **Bom dia:** Cumprimento que manifesta o desejo de que o outro tenha um dia com bem-estar, com acontecimentos felizes. Quando manifestamos esse desejo para o outro, também o estamos reconhecendo como igual, pois lhe desejamos o que também gostaríamos de receber. Um cumprimento abre a possibilidade de uma relação amistosa.

9. **Bondade:** Qualidade do que é bom, brandura, atenção ou ação sem interesse de recompensa. Maneira compreensiva de se relacionar com o outro, de olhar as situações e as pessoas buscando encontrar o que há de melhor.

10. **Caridade:** Amor ao próximo. Forma de agir com amor e generosidade em todas as relações com os nossos semelhantes, quer eles estejam em condição de inferioridade, de igualdade ou de superioridade econômica, social ou outra em relação a nós. Não se confunde com esmola.

11. **Colheita:** Recolhimento dos frutos do que foi plantado; recompensa por esforço realizado. Expectativa de futuro por ações realizadas no presente.

12. **Compaixão:** Sentimento de amor intenso pelo outro; identificação com a sua condição, com a sua dor; agir com fraternidade em função da identificação com o sofrimento do outro. Sentimento que leva à ação de apoio, de ajuda, para que o outro supere a condição que o infelicitava.

13. **Companheirismo:** Acompanhar o outro de forma solidária, confiante e sincera. É usado com uma conotação de alegria, de boa companhia, de confiança mútua.

14. **Compartilhar:** Ato de compartilhar, arcar juntamente. Repartir o que tem, com generosidade e responsabilidade.

15. **Compromisso:** Empenho de cada parte na realização do que foi acordado, compromissado. Capacidade de honrar a sua parte no acordo. Também é usado para expressar a atitude de quem tem compromisso com uma causa, com uma ideia e age de acordo com esse propósito.

16. **Confiança:** Segurança no agir do outro e nas potencialidades do outro; esperança firme de que o outro vá agir como se espera, em função de experiências passadas ou em função do perfil do outro.

17. **Coragem:** Firmeza nos propósitos e nas ações; ousadia; intrepidez diante de ameaça ou perigo; coerência.

18. **Cortesia:** Sinônimo de gentileza e de respeito nas relações com o outro, utilizando como parâmetro a forma como gostamos de ser tratados.

19. **Desprendimento:** Desapego, principalmente aos bens materiais, abrindo as portas para a generosidade, para auxiliar os outros não apenas oferecendo bens materiais, como comida, roupa, dinheiro, mas também ouvindo, tendo paciência e tolerância. Pode ser praticado, iniciando-se com os mais próximos, família, colegas de trabalho, amigos.

20. **Doação:** Ato de dar o que tem, quer sejam bens materiais, quer sejam bens imateriais, tempo, atenção etc. Compartilhar. Costuma ser utilizado quando a pessoa que recebe é desconhecida ou quando tem alguma carência que não pode preencher sozinha.

21. **Educação:** Ação de estimular, orientar e apoiar o desenvolvimento das potencialidades dos indivíduos e grupos para que possam expressar-se, viver em sociedade, exercendo seus direitos e deveres e promover transformações nessa mesma sociedade.

22. **Empatia:** Capacidade de se por no lugar do outro, de perceber, como se fossem suas, as alegrias e as tristezas do outro. Ver

as situações como se fosse o outro e procurar, a partir disso, compreendê-lo e ajudá-lo.

23. Enxergar: Enxergar as pessoas, o jardineiro, o gari, o cobrador, o motorista, enfim todos aqueles que fazem parte do nosso dia a dia, sem discriminação e tratando a todos como iguais em direitos, com respeito e fraternidade.

24. Esperança: Sentimento de confiança num acontecimento ou resultado. Ato de esperar com confiança, com fundamento na experiência ou na fé.

25. Fé: Crença, confiança em um ser, um poder ou uma ideia sem que seja preciso ou possível provar seus motivos com os instrumentos científicos que existem. Certeza prévia a um experimento.

26. Fidelidade: Coerência com decisões e objetivos, que levam à constância de propósitos e de ação em relação a eles.

27. Generosidade: Capacidade de compartilhar o que tem, o que sabe. Ação de ajudar o outro com suas riquezas materiais e imateriais, sem pedir nada em troca.

28. Gentileza: Tratar as pessoas com o respeito, a delicadeza e a atenção com que gostamos de ser tratados. Viveu no Rio de Janeiro um homem de rua, um artista, que ficou conhecido por Profeta Gentileza e que dizia sempre que “gentileza atrai gentileza”.

29. Gratidão: Agradecimento por poder participar da vida e da comunidade da vida. Expressão de reconhecimento ao outro por uma atenção recebida.

30. Humanidade: O conjunto de todos os seres humanos, no tempo e no espaço. Fraternidade. Maneira de tratar o outro como igual, com fraternidade, do modo como gostaríamos de ser tratados.

31. **Incondicionalidade:** Não esperar nada em troca por uma doação, um gesto, uma atenção. Usado para amor, para compaixão, sentimentos ou ações que não exigem recompensa.

32. **Justiça:** Garantia dos direitos naturais e sociais de cada indivíduo e também dos grupos, comunidades e povos. Garantir a cada um o que é seu, compreendendo todos os direitos das pessoas e dos demais seres vivos.

33. **Lealdade:** Respeito aos compromissos com o outro e com propósitos assumidos.

34. **Liberdade:** Capacidade de agir conforme sua própria determinação; poder dispor de si; situação ou estado de homem livre, pleno da capacidade de exercer seus direitos e deveres na sociedade.

35. **Milagre:** Feito extraordinário. Acontecimento que, pela sua raridade, causa grande admiração.

36. **Não-violência:** Filosofia que orienta a ação por formas pacíficas de expressão. Oposição a injustiças e situações, sem nenhum modo de agressão às pessoas envolvidas, mesmo aos agressores. Uso do diálogo para chegar a acordos, ou de resistência pacífica, quando a outra parte não quer dialogar.

37. **Obrigado (a):** Expressão de gratidão por uma atenção recebida ou por um serviço prestado. Estimula as relações de respeito mútuo e amizade. Reconhece o outro como igual e não como um instrumento de satisfação.

38. **Paciência:** Consiste em suportar dores e infortúnios e resolver dificuldades e problemas com coragem, tolerância e persistência.

39. **Paz:** Convivência pacífica, com equidade e justiça. Sentimento de plenitude interior e de bem-estar com o outro e com a natureza de

que somos parte. Condição que permite às pessoas se expressarem sem medo nem agressão a outras pessoas, seres vivos ou elementos naturais. Tranquilidade interior.

40. **Perdão:** Ato de explicitar ao outro a disposição de relevar ou desculpar ofensa ou agressão recebida; ato de aceitação de desculpas por uma ofensa recebida, implica compreensão da falibilidade do outro e superação da mágoa.

41. **Percepção:** Capacidade de adquirir conhecimento por meio dos sentidos. Perceber, conhecer a situação e a condição do outro.

42. **Perseverar:** Conservar-se firme e coerente com valores e princípios, mesmo nas adversidades. No caso dos problemas socioambientais, cada um deve fazer a sua parte e conservar-se firme, sem desanimar ou mudar de atitude só porque outras pessoas não o fazem.

43. **Plantio:** Momento em que são feitas a preparação do solo e a semeadura, com a esperança de colheita. Só é possível colher o que foi plantado.

44. **Prazer:** Sentimento de alegria e satisfação. Tudo o que é feito com prazer, e não apenas por obrigação, vem com amor, dedicação e tende a fluir e dar bons resultados.

45. **Reconciliação:** Ato de superar a mágoa ou afastamento ocorrido em razão de uma ofensa ou agressão e de retomar a relação de respeito e amizade entre ofensor e ofendido.

46. **Reflexão:** Ato de pensar profundamente sobre uma experiência passada ou possibilidades futuras. Orienta a ação.

47. **Respeito:** Ato ou efeito de respeitar, de honrar um compromisso, de reconhecer a virtude, talento, ação, experiência ou conhecimento de uma pessoa; de reconhecer e acatar direitos dos demais seres

humanos e outros seres vivos, de disposição de cumprir as leis, de tratar com responsabilidade os recursos naturais.

48. **Responsabilidade:** Qualidade de responsável, de quem responde por seus próprios atos ou de outros, em função da lei ou da visão de mundo. Implica agir com a compreensão de que todos estão interligados e que os atos de uns interferem na vida dos outros.

49. **Sabedoria:** Acúmulo de conhecimento e de experiências a que a pessoa recorre no momento de analisar uma situação ou tomar uma decisão. É visto como um acúmulo positivo, uma riqueza imaterial, que contribui para que a pessoa aja com mais segurança e em prol do bem comum.

50. **Satisfação:** Sentimento de aprovação, de prazer por uma realização. Percepção de ter as necessidades atendidas: de alimentação, de segurança, de afeto etc.

51. **Sinceridade:** Franqueza, lisura de caráter, qualidade de quem age de forma verdadeira, sem dissimulação nem disfarce.

52. **Solidariedade:** Sentimento de fraternidade com o outro ou de adesão a uma causa, expresso em atos de apoio e de compartilhamento de responsabilidades e de riquezas materiais e imateriais para suprir necessidades de indivíduos ou grupos da sociedade.

53. **Tolerância:** Compreensão das próprias limitações e das limitações e condições dos demais. Compreensão de que diferentes condições físicas, psíquicas e sociais implicam ações e reações heterogêneas e não homogêneas. Implica não exigir dos outros um comportamento único, de acordo com seus próprios conceitos. Pode ser compreendida, também, como a não focalização nos defeitos ou dificuldades das pessoas, mas nas suas potencialidades e qualidades, pois nisso reside a possibilidade de relação.

54. **Trabalho:** Uma das maneiras de realização das potencialidades do homem em relação ao suprimento de suas necessidades - objetivas e subjetivas - e das necessidades de outros homens e seres vivos. Conjunto de atividades, produtivas ou criativas, que o homem exerce para atingir determinado fim.

55. **Transformação:** Revisão de velhos conceitos e atitudes e aquisição de novas perspectivas, conceitos e atitudes. É um processo de mudança.

56. **Transparência:** Qualidade de transparente: que se deixa atravessar pela luz, que não oculta, que se apresenta tal qual é.

57. **União:** Adesão, aliança, junção. Mário Sérgio Cortela disse, numa palestra, que o provérbio “Se correr o bicho pega, se ficar o bicho come” deveria ser acrescido de “se juntar o bicho corre”, mostrando que a união pode empoderar as pessoas e os grupos para enfrentarem juntos os desafios e problemas.

58. **Verdade:** Conformidade com o que é real, representação fiel de alguma coisa ou acontecimento; sinceridade.

GLOSSÁRIO

A

Acordo

Entendimento obtido mediante negociação entre os interlocutores.

C

Campo comum

Aspectos e ideias convergentes que levam ao acordo. Quanto maior o campo comum, maiores as chances de acordo. Trata-se da “intersecção” entre o “eu” e o “outro”, dois elementos essenciais à negociação.

Canal não-verbal

Canal usado para negociar atitudes (porque o corpo fala e nos expõe sobre nossas intenções) entre as pessoas e, às vezes, como substituto de mensagem verbal.

Canal verbal

Canal usado para transmitir informações. Exemplo: a fala.

Coação

Forma de negociação que se dá mediante a ameaça do outro.

Comunicação não-verbal

Movimento geral de mãos, pés e braços. Esses movimentos são, também, uma forma de expressão. O olhar, a postura, os gestos e as mãos (a comunicação não-verbal) combinados, interagem

com a comunicação verbal, dando-lhe ênfase, ou não, e ampliando a negociação. A comunicação não-verbal pode ser uma reação involuntária ou um ato comunicativo propositado.

Conflito

Divergência entre as partes em uma negociação. Conflitos são fenômenos inerentes aos relacionamentos humanos que não devem ser considerados como negativos, e sim como oportunidades de aprendizado. São, na verdade, fontes de aprendizagem no que se refere tanto ao amadurecimento de pessoas ou grupos (para as equipes) quanto à cristalização das relações de grupo. Antigamente, teóricos das organizações acreditavam que o conflito sempre carregava aspectos negativos. Porém, o conflito pode ser considerado como uma oportunidade de discutir as crises e elevar a equipe para outro nível de profissionalismo. Tudo depende de como é tratado e encaminhado o conflito.

Confronto

Forma de negociação em que há ausência de acordo.

Consensos gradativos

Tipologia de negociação em que os consensos (acordos parciais) vão sendo construídos de forma gradual. Às vezes, o consenso demora a ser obtido; daí o termo gradativo, que significa que o tempo e o convencimento de ambas as partes podem construir o consenso (acordo).

Contexto

Denomina-se contexto a realidade marcada pela complexidade e conflitos, pela escassez e pela incerteza. A complexidade é aqui entendida como um conjunto de intersecções de diversas áreas do conhecimento. O entendimento do real também se torna complexo à medida que agrega novos conhecimentos, em um processo contínuo.

Criar valor

Traduz-se em diversas situações. Aqui, criar valor é criar qualidade em algo, seja em relação ao interlocutor. Ao criar valor ao outro ou à proposta, expande-se e amplia-se o escopo do comum.

D

Decisão pela maioria (por votação ou eleição)

Parece ser um dos métodos mais aceitos e válidos. Entretanto, esse método não deve ser utilizado na mediação. A decisão pela maioria parece refletir uma participação democrática, mas para a minoria, que perdeu a discussão, parece insuficiente. A votação provoca uma divisão entre dois grupos, que entram em competição para ver quem sai ganhando.

Decisão pela minoria

Quando uma pessoa (ou algumas pessoas) rouba a decisão da maioria. Por exemplo: a pessoa que decide começa o debate dando sua própria opinião e, ao final, apesar de ninguém concordar, prevalece a sua opinião. Os demais participantes permanecem calados e conclui-se que prevaleceu aquela opinião, porque ninguém foi contra.

Decisão por consenso

Método no qual se baseia este curso, um dos mais eficientes e, também, o que consome mais tempo. Não se pode confundir consenso com unanimidade. No consenso, a minoria discordante tem oportunidade de expressar-se, apresentando a sua posição, mas, no final, aceita e apoia a decisão da maioria. O grupo dá tempo aos membros para que externem sua opinião, de forma que se sintam compreendidos pelo restante do grupo.

Decisão por unanimidade

Também chamada de “decisão perfeita”, mas demanda muito

tempo. Na prática, é difícil obtê-la. Esse é um método em que todos concordam quanto à estratégia de ação a ser tomada. Nem sempre é possível tomar decisões por unanimidade, embora seja a melhor forma. Cada decisão precisa de um tempo de maturação. Como, na maioria das vezes, o tempo é um recurso escasso, decisões por consensos também são boas.

Decisão por uso da autoridade

A pessoa que detém a autoridade toma as decisões, mesmo que o grupo as discuta. Mas, a qualquer momento, a pessoa que detém a autoridade pode achar que é hora de decidir (após ter ouvido toda a discussão), e o grupo tem de aceitar.

Dissuasão

Forma de negociação realizada por meio de ameaça da força.

E

Escutar (de forma eficaz)

Escutar de forma eficaz é escutar ativamente, prestando atenção à mensagem, ao tom da voz, ao contexto e à linguagem corporal de seu interlocutor. Todos nós enfatizamos e dizemos muito mais do que simplesmente nossas palavras.

Estilo Gandhi

Nesse estilo, prevalecem os valores e a ética em um primeiro plano e inclui-se o “outro”, ou seja, o projeto social está subordinado ao consenso e à cooperação. Lida-se com consenso, respeito pelo outro e motivação pelo trabalho comum, pois Gandhi é a expressão máxima de tal estilo. Sua força reside na ausência de inimigos.

Estratégia

Na literatura especializada, há diversas definições de estratégia. Entretanto, o termo estratégia é utilizado aqui com o sentido de

construção de viabilidade, ou seja, aquilo que permite a construção do futuro. Pode ser definida também como o modo de lidar ou cooperar com o outro em um jogo para vencer resistências ou ganhar colaboração.

G

Ganhos mútuos

Tipo de negociação em que as partes obtêm soma positiva. Todos podem sair ganhando algo, mesmo que parcialmente.

Gesto

Movimento do corpo (mãos, braços, cabeça etc.), voluntário ou involuntário, que revela estado psicológico ou intenção de exprimir algo. O gesto deve preceder ou acompanhar a palavra. Se suceder, a palavra perde sua força.

H

Habilidades humanas

São as emoções, o estilo de relacionamento, a comunicação e as motivações.

I

Interlocutor

Aquele que se relaciona com outro.

J

Jogos

Simulações de táticas e estratégias de negociação necessárias ao desenvolvimento de habilidades humanas. Podem ser jogos com simulação de papéis, de computador e de casos construídos específicos para determinado público-alvo.

Justiça Retributiva e Justiça Restaurativa

Ambos os conceitos são complexos, com muitas interfaces e com interpretações baseadas nos mais diferentes aspectos: i) históricos-culturais, ii) fundamentos éticos-filosóficos, iii) processos e procedimentos, iv) contraposições entre essas duas doutrinas, tendências e diferentes aplicações nos processos penais, a questão do tratamento aos infratores e as críticas mais comuns a ambas doutrinas.

Em função dessa diversidade de “olhares” por seus protagonistas, optou-se por indicar um documento produzido (coletânea de artigos que abordam tal complexidade) pelos MINISTÉRIO DA JUSTIÇA e do PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO – PNUD, sobre “Justiça Restaurativa”. Neste livro, as devidas contraposições são realizadas dos dois verbetes, com propriedade, trazendo as nuances que envolvem os temas por autores especialistas e experientes no assunto.

Referência: Slakmon, C., R. De Vito e R. Gomes Pinto, org., 2005. Justiça Restaurativa (Brasília – DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD).

M

Mediação

Forma de encaminhar um conflito e requer um terceiro para colaborar na resolução do mesmo.

Modelo de ganhos compartilhados (*mutual gains approach*)

Modelo de soluções vantajosas para ambos os lados da negociação, de forma a expandir e ampliar o escopo do benefício mútuo para todas as partes da negociação. Modelo que busca representar todos os interesses. Visa, também, a construir alternativas em conjunto, ou seja, é uma técnica que prioriza a geração conjunta de informações e de alternativas para solução dos conflitos, a fim de garantir a confiança de todas as partes negociadoras. Constitui-se o caminho mais criativo e de maior aceitabilidade.

Mutualidade

Campo comum de negociação. A mutualidade está na essência do envolvimento.

N

Negociação

Ferramenta utilizada para a construção de acordos, uma vez que fornece condições e oportunidades para que os diferentes atores explorem e esclareçam seus interesses.

Negociação conflitiva

Tipo de negociação em que não foi possível estabelecer um campo comum, uma pauta mínima de negociação que busque um acordo. O resultado final é a negociação “perde-perde”, de ambas as partes.

P

Padrões éticos

Princípios que disciplinam, motivam e orientam o comportamento das pessoas.

Partes

Diferentes atores envolvidos.

Postura

Modo como nos apresentamos perante os outros. Externamos por meio de atitudes, gestos e dizeres, elementos que influenciam, de maneira significativa, a negociação. A postura ainda não recebe a devida consideração nas instituições. Entretanto, ela transmite muitas informações, “enviando mensagens” sobre o que estamos fazendo ou pretendemos fazer. Muitas dessas mensagens são entendidas ou “lidas” erroneamente.

Processos de cooperação

Processos que aceleram o entendimento do processo, na medida em que se opta por trocar argumentos de maneira cooperativa, com clima pacífico, negociado, gera conforto e criatividade.

T

Táticas

Ações ou procedimentos utilizados para alcançar objetivos em cada etapa do processo de negociação. São, ainda, ações de curto prazo conduzidas sobre os meios para que se atinjam as metas desejadas.

Táticas de poder

Referem-se ao nível de autoridade da pessoa com quem se está negociando. São mais complexas e lidam com a autoridade (parcial, total ou nula). Assim, deve-se sempre saber com qual autoridade se está negociando.

Transparente (ser)

Explicar o que está acontecendo, situar as partes com informações apresentadas em tempo real que contribuem para solucionar conflitos mais rapidamente.

Tribunais

Forma de negociação que exige que o conflito de interesses se submeta às regras jurídicas.

Tudo ou nada

Forma de negociar em que se busca ganho total e vencendo sempre. Evita o confronto de valores, ou que as partes adotem posições diametralmente opostas. O “tudo ou nada” é uma forma de negociar em que há grandes perdas e desgastes. E não se pode vencer sempre.

