

**FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA - RATIO
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

MARIA NORMA DE SOUSA NUNES

**O PAPEL DO NÚCLEO DE MEDIAÇÃO DO BAIRRO BOM JARDIM NA
RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS FAMILIARES**

**FORTALEZA - CE
2018**

MARIA NORMA DE SOUSA NUNES

O Papel do Núcleo de Mediação do Bairro Bom Jardim na
Resolução dos Conflitos Familiares

Monografia submetida à aprovação do Curso de Bacharelado em Serviço Social pela Faculdade Teológica Ratio, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador (a): Prof. (a) Dr. Lucili G. Cortez

Fortaleza – CE

N972p Nunes, Maria Norma de Sousa.

O Papel do Núcleo de Mediação do Bairro Bom Jardim na Resolução dos Conflitos Familiares. / Maria Norma de Sousa Nunes. Fortaleza, 2018.
59 fls. Enc. Broch.

Orientador(a): Profa. Dra. Lucili Grangeiro Cortez.
Monografia (Graduação) – Faculdade Ratio, Curso Serviço Social.

1. Mediação 2. Conflito 3. Família I. Profa. Dra. Lucili Grangeiro Cortez. II. Faculdade Ratio, Graduação em Serviço Social III. Título

CDD 361
CDU 364

2018
MARIA NORMA DE SOUSA NUNES

O Papel do Núcleo de Mediação do Bairro Bom Jardim
na Resolução dos Conflitos Familiares

Monografia como pré-requisito para obtenção do título de Bacharelado em Serviço Social, outorgado pela Faculdade Teológica Ratio, tendo sido aprovada pela banca examinadora composta pelos (as) professores (as).

Data de aprovação: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr. Lucili G. Cortez
(Orientador- Faculdade Ratio)

Prof. Esp. Jorge Gomes Marinho
(Avaliação- Faculdade Ratio)

Prof. (a). Esp. Roberta Maria Albuquerque Sá
(Avaliadora- Faculdade Ratio)

Dedico às duas pessoas mais importantes da minha vida essa monografia, pois eles são minha razão de existir, meus filhos Ícaro e Nara.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado o dom da vida, ter me proporcionado a dádiva de concluir esse trabalho, pois eu sei que sem ele isso não teria sido possível.

Aos meus filhos, Ícaro e Nara, por terem sido minha motivação maior para chegar até aqui, as dificuldades foram muitas, porém o desejo de não decepcioná-los foi maior.

Aos amigos que conquistei durante a vida acadêmica, Antônio, Ana Carla, Cristiane, Etelvina, Edileia, Gláucia, Marcelle, Mayane, Talita, Tatiana, Wanessa.

As amigas que por algum motivo não chegaram a concluir o curso, Sheila Teixeira e Liliane.

Aos professores a quem tenho profunda admiração, a sua dedicação em transmitir seus conhecimentos e reconhecimento a importância de cada um, em contribuiu de forma especial durante esses quatro anos.

Ao Núcleo de Mediação do Bom Jardim e seus mediadores comunitários que contribuem voluntariamente pela paz social.

A verdadeira motivação vem de realização,
desenvolvimento pessoal, satisfação no
trabalho e reconhecimento.

Frederick Herzberg

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo entender o papel do Núcleo de Mediação do bairro Bom Jardim, na resolução dos conflitos familiares, no sentido de abordar como é o trabalho dos mediadores. Para que se possa entender esse papel se faz necessário compreender os conceitos que o abrange, como o por exemplo; o que é mediação, conflito e mediação de conflito, não deixando de lado o contexto familiar, pois é a primeira organização social em que somos inseridos. É na família que temos o primeiro contato com os conflitos, essa monografia nos dará a oportunidade de entender melhor o papel do mediador no que se refere a importância do seu papel enquanto solucionador de conflitos. Pois o papel do mediador no processo de mediação é complexo, ele é a pessoa que não vai intervir na decisão das partes, mas é de grande importância na condução do diálogo, de uma forma que não interfira diretamente no desfecho do conflito, sua importância se dar no sentido de fazer com que as partes se escutem e cooperem para que juntos encontrem a solução do conflito em questão. O mediador não pode ter preconceitos, julgar, ele ao contrário deve se importar com as partes e com as questões que elas trazem para mediação e deve ter a sensibilidade para saber quando intervir no processo sempre no sentido de atenuar os fatos em questão e separa as pessoas dos problemas. O conflito é o estado em que as pessoas divergem, tem interesse contrário, ponto de vista opostos é visto como algo negativo, como guerra, briga, disputa, agressão, raivas e perdas. As pessoas envolvidas emocionalmente nos conflitos têm uma carga de adrenalina grande, como nos casos de conflitos familiares em que tem vários sentimentos envolvidos são relações continuadas, portanto devem ser trabalhados no sentido de fortalecer laços familiares e tratar o conflito sem culpa. Esses processos devem ser conduzidos de forma construtiva para que os vínculos familiares sejam mantidos. Portanto, tratando-se de conflitos familiares a mediação tem se mostrado uma excelente forma de resolver visto que na mediação não se busca culpados e sim soluções.

Palavras-chave: Mediação. Conflito. Família.

ABSTRACT

This paper aims to understand the role of the Mediation Center of the Bom Jardim neighborhood in the resolution of family conflicts, in order to address how mediators work, so that this role can be understood, if it is necessary to understand the concepts that it encompasses, as for example, what is mediation, conflict and conflict mediation, not leaving aside the family context, because it is the first social organization in which we are inserted, it is in the family that we have the first contact with the conflicts, so it is in this monograph we will have the opportunity to better understand the mediator's role regarding the importance of his role as a conflict solver. For the role of the mediator in the process of mediation is complex, he is the person who will not intervene in the decision of the parties, but it is of great importance in conducting the dialogue, in a way that does not directly interfere with his opinion or example of life in the end of the conflict, its importance should be given to making the parties listen and cooperate so that together they can find the solution to the conflict in question. The mediator can not have prejudices, to judge, he must instead care about the parties and the issues they bring to mediation and must have the sensitivity to know when to intervene in the process always in order to mitigate the facts in question and separates the people of problems. Conflict is the state in which people diverge, has opposite interest, opposites point of view is seen as something negative, such as war, quarrel, quarrel, aggression, rages and losses. People emotionally involved in conflicts have a great adrenaline load, as in cases of family conflicts in which they have various feelings involved are ongoing relationships, so they should be worked on in order to strengthen these family ties dealing with conflict without guilt. These processes must be conducted in a constructive way so that family ties are maintained. Therefore, if it is a question of family conflicts, mediation has proved to be an excellent way of solving, since in mediation one does not seek guilty but rather solutions.

Key-Words: Family.Mediators.Conflicts.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Equipe do Grupo de Mediação do Bairro Bom Jardim	38
Figura 2 - CRAS do Bom Jardim	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRAME- Associação Brasileira de Mediadores e Árbitros

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CRAS – Centro de Referência do Assistente Social

CF – Constituição Federal

ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LOAS - Leis Orgânica do Assistente Social

NCPC – Novo Código de Processo Civil

ONU - Organização das Nações Unidas

SOMA- Secretaria da Ouvidora Geral do Meio Ambiente

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

PRONASCI - Programa Nacional de Segurança Pública em Cidadania

TCLE- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Estatística Geral do Núcleo de Mediação 2013.....	29
Gráfico 2 - Comparativo dos Núcleos 2013 – 2015	30

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
2. MEDIAÇÃO E CONFLITO.....	19
2.1. Mediação: um breve resgate histórico.....	21
2.2. Entendendo o Que é Mediação de Conflito.....	25
2.3. Entendendo Como Funciona o Núcleo de Mediação.....	29
2.4 Mediação no Brasil.....	32
2.5 A Mediação no Estado do Ceará.....	34
2.6 A Mediação no Bairro Bom Jardim.....	37
3. CONSTITUIÇÃO FAMILIAR: HISTÓRICO E CONTEXTO.....	40
3.1 A Família Contemporânea Dentro do Contexto de Sociedade Capitalismo Neoliberal.....	43
4. PESQUISA SOB O OLHAR DO MEDIADOR.....	46
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
7. APÊNDICE.....	58
8. ANEXO.....	59

1. INTRODUÇÃO

Para que se possa abordar o tema Núcleo de Mediação do Bom Jardim, se faz necessário entender o significado que norteia o tema em questão. Inicia-se à discussão levando em consideração a ideia de Engels, no livro, “*A Origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado*”, que menciona o conceito de família segundo o antropólogo Lewis H. Morgan.

Morgan foi o primeiro a estudar o sistema de parentesco e elaborou uma ambiciosa teoria sobre a evolução cultural do homem, nesse trabalho relata-se a experiência vivida por ele na tribo dos Sonecas, em Nova Iorque. Nesta ocasião o mesmo pôde observar um modelo de família pouco convencional, em que todos eram de todos, ou seja, os filhos não pertenciam apenas a um mesmo pai ou mãe. O que se pode perceber é que nesse período não existiam conflitos, no sentido de que não havia fidelidade e a exclusividade do homem para com a mulher e vice-versa, talvez por esse motivo não se fizesse necessária a mediação, pois para existir mediação tem que haver conflito.

A primeira vez que se ouviu falar de mediação no século XX ocorreu no ano de 1970, nos Estados Unidos e que se espalhou rapidamente por países da Ásia, e do continente europeu. A mediação atua em várias frentes como no meio ambiente, no trabalhista, no educacional, entre outros.

Foram inúmeros os motivos que me despertaram e fizeram com que desenvolvesse a temática que compõe a referida monografia. O interesse pelo tema de mediação de conflitos familiares ocorreu depois de fazer um curso sobre o assunto, ministrado pelo Ministério Público em 2010, no qual os palestrantes eram as advogadas Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda e Patrícia Palhano; a psicóloga Silvana Castelo Branco e o promotor de justiça Edson Landim. Este curso aconteceu na Escola de Ensino Fundamental e Médio Dona Júlia Alves Pessoa, sediada no bairro Bom Jardim.

Posteriormente, em 2013, após uma palestra ministrada pelo Advogado Especialista em Direitos das Famílias e mediador de conflitos Conrado Paulino Rosa, que ocorreu na Defensoria Pública do Estado do Ceará, surgiu o interesse de ampliar o conhecimento em relação à referida temática.

Na ocasião, frisou-se o quanto era válido e bem proveitoso quando as famílias optavam por resolverem seus conflitos através da mediação, o que era sempre menos traumático do que pelo judiciário. Após presenciar outras palestras, especialmente a de Juan Carlos Vezzulla em 2012, surgiu o interesse por este modelo de resolver conflitos que geralmente chegaria aos Foros e Varas Familiares.

Vezzulla é conhecido por seu trabalho contínuo em mediação, reconhecido mundialmente, sendo formador de mediadores na Argentina, Brasil, Alemanha, Chile, Panamá, Paraguai, Portugal, México e Angola, atualmente ex-secretário-geral do Fórum Mundial de Mediação.

O interesse tornou-se ainda mais presente depois de ter procurado conhecer de perto este tipo de procedimento. Realizamos, para tanto, uma visita ao Núcleo de Mediação Comunitária do Bom Jardim, localizado na Rua Geraldo Barbosa, 1095 que media vários tipos de conflitos.

Outro evento que podemos mencionar e que estimulou minha vontade pela pesquisa foi devido aos acontecimentos durante os meses de setembro, outubro e novembro de 2014, visto que os Núcleos de Mediação de Fortaleza estavam praticamente fechando as portas, tendo acompanhado de perto o apelo da comunidade do Bom Jardim. Nesse período estava acontecendo o fim dos contratos dos supervisores (responsáveis pelo funcionamento administrativo dos Núcleos), por serem todos terceirizados e existir uma forte pressão do sindicato dos servidores do Ministério Público para acabar com contratações de terceirizados. Contudo, já estava em junho de 2015 e toda aquela situação que vinha se arrastando de setembro de 2014, ainda não havia sido solucionada.

Esses meses foram passados sem nenhuma abertura de novos procedimentos e paira em cada um dos núcleos uma incerteza sobre o futuro. Apesar disso, não ocorreu nenhuma repercussão fora dos muros devido à exigência de que o caso deveria ser tratado com descrição. Uma única nota pode ser encontrada na internet no jornal digital chamado "*Informativo BJ*"¹, em que se encontra uma entrada nomeada "*Abrace a Mediação*"², mas que não esclarece sobre as intenções do encontro. Esta foi uma manifestação da

¹Jornal online que traz informações importantes sobre o bairro Bom Jardim

²Movimento organizado pelos mediadores juntamente com a comunidade

comunidade para que isso não acontecesse, pois segundo relatos dos próprios moradores aquele é um espaço de muita importância para eles, visto que é ali que a comunidade vai, não só para tratar de seus conflitos através da mediação, mas também em busca de orientações diversas, e, principalmente, para ser escutada (Disponível em www.informativobj.com.br).

Portanto, saber que existe a possibilidade de tratarmos os conflitos, de forma extrajudicial e com ótimos resultados, parece-nos ser um tema a ser visto com mais detalhes. Nessa perspectiva existe acesso rápido das pessoas ao serviço, pois os núcleos estão inseridos na comunidade e seus usuários sempre recomendam a outros a escolha do método para solucionar o conflito, reconhecendo a importância individual na gestão do conflito e cuidar dos aspectos positivos dos relacionamentos, tentando resgatar o diálogo que ficou perdido em algum momento.

Logo, foram adotados como objetivo geral, analisar se o núcleo de mediação do Bom Jardim contribui, ou não, para a solução, ou não, de conflitos familiares a partir das percepções/falas dos profissionais que atendem no referido centro; e como objetivos específicos fora; entender o papel do núcleo de mediação do Bom Jardim na resolução de conflitos familiares; observar como acontece o trabalho dos mediadores; e analisar o papel da mediação comunitária e familiar no Bom Jardim. Para isso foram adotados os seguintes percursos metodológicos.

A metodologia trata da forma de como se faz a ciência. Cuida dos procedimentos, das ferramentas, dos caminhos, sendo o meio de chegarmos a uma finalidade e não remete diretamente à realidade, mas aos meios de chegar a esta realidade (DEMO, 1990, p.19).

Uma definição bem simples é a usada por Silva e Moura em a *Metodologia do Trabalho Científico*, nos quais afirmam que o “caminho par chegar a um determinado fim”, no sentido em que o método conduz o cientista no planejamento de sua pesquisa que pode até falhar, mas também pode ser melhorada (SILVA e MOURA, 2000).

A pesquisa adotada foi de caráter qualitativo, mas para entender a natureza da mesma é necessário que se saiba o significado de pesquisa. Portanto a definição de pesquisa é o “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A

pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados” (Gil 2007, p. 17).

A pesquisa nada mais é que a busca por respostas para responder algo, ou seja, só existe pesquisa porque existe uma pergunta que faz necessária a procura de respostas. A melhor forma de responder determinadas perguntas é quando se realiza uma pesquisa qualitativa.

Na pesquisa qualitativa, o cientista é ao mesmo tempo o sujeito e o objeto de suas pesquisas. O desenvolvimento da pesquisa é imprevisível. O conhecimento do pesquisador é parcial e limitado. O objetivo da amostra é de produzir informações aprofundadas e ilustrativas: seja ela pequena ou grande, o que importa é que ela seja capaz de produzir novas informações (DESLAURIERS, 1991, p. 58).

Portanto, a pesquisa qualitativa preocupa-se com o aspecto da realidade que não pode ser quantificada, atendo-se à compreensão e dinâmica das relações sociais.

Para Minayo, a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Aplicada inicialmente em estudos de Antropologia e Sociologia, como contraponto à pesquisa quantitativa dominante, tem alargado seu campo de atuação a áreas como a Psicologia e a Educação (MINAYO, 2001, p. 14).

Segundo Chizzotti a pesquisa qualitativa permite observar fenômenos importantes e preciosos como a constância dos acontecimentos, como se manifestam e, ao mesmo tempo que observa também participa, usa, história de vida, relatos, é uma pesquisa que vai usar muito da observação no local no dia a dia.

Chizzatti assim explica:

[..] Análise de conteúdo, entrevista não-diretiva etc., que reúnem um corpus qualitativo de informações que, segundo Habermas, se baseia na racionalidade comunicacional. Observando a vida cotidiana em seu contexto ecológico, ouvindo as narrativas, lembranças e biografias, e analisando documentos, obtém-se um volume qualitativo de dados originais e relevantes, não filtrados por conceitos operacionais, nem por índices quantitativos (CHIZZOTTI 2010, p. 84-85).

A pesquisa qualitativa segundo (Haguette, 2010, p.59) garante ao pesquisador ver mais de perto acontecimentos, fatos como tiveram origem. É uma forma de ter um estudo mais profundo dos fatos e de ir fazer um diagnóstico rico em conteúdo.

A pesquisa que deu origem a esta monografia foi iniciada por meio de pesquisa bibliográfica. Conforme Medeiros (1997, p.41), a pesquisa bibliográfica compreende: “escolha de assunto, elaboração do plano de pesquisa, localização, compilação, análise e interpretação”. Os aspectos desta pesquisa são referentes a fazer um levantamento de assuntos já publicados sobre o tema em questão, por meio de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita.

Para Manzo (1971, p.32), a bibliografia pertinente “[...] oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde os problemas não se cristalizam suficientemente”.

Com a finalidade de trazer mais informações para o estudo, foi adotada a pesquisa de campo, que para Marconi e Lakatos (2010, p.169) consiste na observação de fatos e fenômenos tais como ocorreram espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presumem relevantes para analisá-los. Foi uma pesquisa utilizada com o objetivo de conseguir informações e conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta.

Outro meio usado para coletar mais informações foi a entrevista, considerada uma boa forma de interagir com o entrevistado, para isso elaboramos um roteiro com tópicos sobre o assunto (HAGUETTE, 2010, p.86).

A entrevista é uma “conversa” e deve ter respeito mútuo, saber o que vai questionar, ser claro no que deseja e saber encaminhar o assunto. O local e as circunstâncias podem ajudar a obter as informações que precisar. O pesquisador deve ter o cuidado de não fazer muitas perguntas, pois o entrevistado pode cansar (DEMO, 2009, p.121-122).

A pesquisa foi realizada no Núcleo de Mediação do Bom Jardim, na Rua Geraldo Barbosa 1095, que começou a funcionar em 2011, e desde então vem atendendo a comunidade do Grande Bom Jardim. Além das mediações de conflito as pessoas procuram orientações de vários tipos, seu funcionamento é de segunda a sexta, das 08:00 às 17:00. A pesquisa foi realizada com os

próprios mediadores e teve como intuito responder a seguinte pergunta: Como o Núcleo de Mediação do Bom Jardim contribui, ou não, para a solução, ou não, de conflitos familiares a partir das percepções/falas das pessoas atendidas pelo referido centro? E saber de que modo o Núcleo de Mediação do bairro Bom Jardim auxilia estas famílias em seus conflitos familiares?

A presente monografia está dividida na introdução em que se encontra uma explanação geral do que se refere a monografia, pois é na mesma que o leitor terá o primeiro contato a respeito do tema proposto e também mais quatro capítulos.

No primeiro capítulo está sendo abordado Mediação e Conflito, no presente capítulo está sendo feito o resgate histórico acerca dos temas citados no âmbito mundial até chegar ao Ceará, os conceitos de ambos, o modo de atuação.

Já no segundo capítulo, refere a constituição familiar já que a família é o nosso primeiro exemplo de sociedade, por tanto o mesmo aborda as formações familiares desde os primórdios até o modelo contemporâneo, pois os primeiros conflitos acontecem na família.

No terceiro capítulo refere-se a pesquisa, contem relatos dos entrevistados, sua visão em relação ao núcleo e o trabalho que os mesmos exercem no próprio núcleo pois a entrevista foi realizada com os mediadores, por que o interesse era saber o que era o Núcleo de Mediação do Bairro bom jardim na visão dos mediadores.

No quarto e último capítulo são as considerações finais, nele está sendo relatado as dificuldades enfrentadas, as perspectivas na composição deste trabalho e a satisfação em concluí-lo.

2. MEDIAÇÃO E CONFLITO

O conflito pode ser entendido como luta, briga, transtorno e dor, levando o ser humano a repudiar esse momento. Pode também ser compreendido como algo natural, próprio da natureza humana e necessário para o aprimoramento das relações individuais e coletivas. Nesse caso, o conflito passa a ser algo de um teor positivo, momentâneo e de construção. Porém antes que se possa fazer uma explanação ainda que sucinta do termo em questão será citado nas linhas posteriores o significado de conflito na visão de alguns autores.

Adotando um conceito mais técnico, em Michaelis (2000) encontra-se: “do latim *conflictu*: embate de pessoas que lutam; luta, oposição; social competição consciente entre indivíduos ou grupos que visam a sujeição ou destruição do rival”, sendo este último, o mais adequado à dimensão da pesquisa realizada.

Na esfera jurídica o termo mais utilizado é litígio. Porém, para Plácido e Silva (1967, p. 256, apud TARTUCE, 2008, p. 24), o termo é utilizado para definir um entrelaçamento de ideias ou de interesses, onde se instala um embate ou divergência entre fatos, pessoas ou coisas.

Dinamarco (2004, p.117), entende o conflito como “a situação existente entre duas ou mais pessoas ou grupos, caracterizado pela pretensão a um bem ou situação da vida e a impossibilidade de obtê-lo”

Ralf Dahrendorf³ define conflito como um fato social⁴ universal e necessário em que se resolve com a mudança social, afastando-se assim dos parâmetros de Karl Marx que era da opinião de que conflitos originavam-se na dialética do materialismo e na luta de classes. O que se percebe é que em ambos os casos, o conflito constitui-se como fato da mudança social e como parte da dinâmica social perante o consenso.

Em 445 a.C. a análise de um conflito era feita a partir de uma perspectiva moral ou justa, as divergências começaram a ser vista como um aspecto funcional da sociedade aconteceu com o desenvolvimento da teoria do conflito.

³Sociólogo alemão, nascido em 1929, na Alemanha, trouxe um valioso contributo para a teoria das classes.

⁴Para Durkheim, consiste em maneiras de agir, pensar e sentir exteriores ao indivíduo e dotados de um poder coercitivo em virtude do qual lhe impõem. (<http://objetivojaguare.com.br>)

De acordo com John Locke, o conflito podia também ser tido em consideração com o direito à rebeldia ou como uma consequência da referida luta de classes. A partir do funcionalismo a da teoria do conflito passou a ser considerado como sendo uma relação social com funções positivas para a sociedade, desde que a sua potencialidade destrutiva e desintegradora pudesse ser mantida sob controle (LOCKE, 1999).

O conflito só existe por haver divergências de opiniões, pois se as mesmas não existissem a sociedade seria considerada harmônica. Porém esses conflitos passaram a existir a partir do momento em que ocorreram as transformações políticas, culturais e sociais percebidas no decorrer desse século.

É possível perceber e acompanhar a evolução dos conflitos e em cada nível, suas características são evidentes e bastante peculiares, segundo Nascimento:

Nível 1 – Discussão: é o estágio inicial do conflito; caracteriza-se normalmente por ser racional, aberta e objetiva;
Nível 2 – Debate: neste estágio, as pessoas fazem generalizações e buscam demonstrar alguns padrões de comportamento. O grau de objetividade existente no nível 1 começa a diminuir;
Nível 3 – Façanhas: as partes envolvidas no conflito começam a mostrar grande falta de confiança no caminho ou alternativa escolhidos pela outra parte envolvida;
Nível 4 – Imagens fixas: são estabelecidas imagens preconcebidas com relação à outra parte, fruto de experiências anteriores ou de preconceitos que trazemos, fazendo com que as pessoas assumam posições fixas e rígidas;
Nível 5 – Lossof face (.ficar com a cara no chão.): trata-se da postura de .continuo neste conflito custe o que custar e lutarei até o fim; o que acaba por gerar dificuldades para que uma das partes envolvidas se retire;
Nível 6 – Estratégias: neste nível começam a surgir ameaças e as punições ficam mais evidentes. O processo de comunicação, uma das peças fundamentais para a solução de conflitos, fica cada vez mais restrito;
Nível 7 – Falta de humanidade: no nível anterior evidenciam-se as ameaças e punições. Neste, aparecem com muita frequência os primeiros comportamentos destrutivos e as pessoas passam a se sentir cada vez mais desprovidas de sentimentos;
Nível 8 – Ataque de nervos: nesta fase, a necessidade de se Autopreservar e se proteger passam a ser a única preocupação. A principal motivação é a preparação para atacar e ser atacado;
Nível 9 – Ataques generalizados: neste nível chega-se às vias de fato e não há alternativa a não ser a retirada de um dos dois lados envolvidos ou a derrota de um deles (NASCIMENTO,2012, p.90) .

O conflito pode surgir de uma pequena diferença de opinião, e ao se agravar, pode atingir um nível de hostilidade, em que pode receber a

denominação de conflito destrutivo. Para ser possível trabalhar com esse tipo específico é preciso conhecê-lo, saber até que ponto está o seu grau.

Da mesma forma em que esses conflitos são caracterizados por níveis de acontecimentos, existem vários tipos de conflitos e suas identificações podem auxiliar na melhor forma de atuar, para que o resultado final seja satisfatório para os interessados, segundo pode ser visto a seguir:

- Conflito latente: não é declarado e não há, mesmo por parte dos elementos envolvidos, uma clara consciência de sua existência. Eventualmente nem precisam ser trabalhados.
- Conflito percebido: os elementos envolvidos percebem, racionalmente, a existência do conflito, embora não haja ainda manifestações abertas do mesmo;
- Conflito sentido: é aquele que já atinge ambas as partes, e em que há emoção e forma consciente;
- Conflito manifesto: trata-se de conflito que já atingiu ambas as partes, já é percebido por terceiros e pode interferir na dinâmica da organização.

Por fim são vários os motivos que podem motivar um conflito, por diferenças de idade, sexo, valores, crenças, por falta de recursos materiais e financeiros. Se for feita uma análise dessas motivações, percebe-se que são considerados maleáveis e fáceis de solucionar. Basta que o indivíduo que irá mediar esses conflitos tenha o conhecimento de causa, no que se refere ao papel de um mediador, para que todos saiam satisfeitos.

Os conflitos devem ser administrados e desta forma a mediação com técnicas próprias reúne para tratar as divergências, que segundo Sales, (2004, p.20): “é um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial, escolhida ou aceita pelas partes que age no sentido de facilitar o diálogo”. Portanto devem trabalhar juntos no sentido de resolverem o conflito, Precisa-se levá-los a entender que os dois estão juntos neste conflito e que dele só podem sair trabalhando cooperativamente, pois uma solução que contemple somente a visão de um deles não resolverá o problema, pela própria dualidade do mesmo (VEZZULLA 2001, p.57).

2.1 Mediação: Um Breve Resgate Histórico

Antes que se possa entender o local e motivo pelo qual o ato da mediação surgiu, vamos entender o seu significado. Mediação vem do latim, *mediare*, intervir buscar meios de colaborar com a solução das divergências

deforma passiva, sem disputa judicial. É uma ferramenta de progresso e pacificação, transformando antagonismo em convergências, o que não quer dizer que concordam (SALES, 2013, p.23).

Citando ainda Sales a mediação é um método apropriado de transformar conflitos. Não visa somente resolvê-los, mas tratar fundamentalmente na participação dos indivíduos à procura de soluções para suas controvérsias, debatendo a respeito da responsabilidade de todos (SALES, 2013).

De acordo com Presidente da Associação Brasileira de Mediadores e Árbitros (ABRAME)⁵, Áureo Simões Júnior:

A mediação é uma técnica pela qual, duas ou mais pessoas, em conflito potencial ou real, recorrem a um profissional imparcial, para obterem num espaço curto de tempo e a baixos custos uma solução consensual e amigável, culminando num acordo em que todos ganhem. A Mediação é uma resposta ao incremento da agressividade e desumanização de nossos dias, através de uma nova cultura, em que a solução dos conflitos passa por um facilitador profissional que tenta através de várias técnicas, pela conscientização e pelo diálogo proporcionar uma compreensão do problema e dos reais interesses e assim ajudar as partes a acordarem entre si, sem imposição de uma decisão por terceiro num efetivo exercício de cidadania.

Portanto, a mediação existe desde que uma terceira pessoa tendo a intermediar e procurar solucionar um conflito que seja satisfatório para as partes envolvidas. Porém o mediador⁶ não deve interferir na decisão final, cabendo dessa forma que as partes envolvidas cheguem a um consenso, ou seja, a decisão. A mediação tende a estabelecer um ponto de equilíbrio entre ambas as partes.

O que pode ser avaliado é a vantagem que se tem em recorrer a uma mediação, pois a mesma possibilita de “fugir” da burocracia que envolve os processos judiciais, resolvendo as questões extrajudicialmente, tornando-se mais rápido em comparação ao tribunal, fazendo assim com que sejam levadas justiça apenas questões que não podem ser solucionadas pela a mesma, como por exemplo, separação, divórcio, etc.

O termo mediação foi usado primeiramente nos anos 70, nos Estados Unidos, estendendo-se pelo Canadá, China e alguns países da Europa. A

⁵ TABRAS. Arbitragem e mediação no Brasil. Disponível em: <http://www.tabrasdobrasil.com.br/>. Acesso em: 27 de jun de 2016

⁶ Considerado o supervisor da negociação

mediação pode atuar em várias formas de conflitos do meio ambiente, trabalhistas, educacionais, entre outros (MOORE, 1998, p. 33).

No Brasil a mediação surgiu no período em que ocorre sua institucionalização em 1988, com o objetivo de tentar solucionar a dificuldade de acesso à justiça e a ineficiência do sistema judiciário brasileiro, embora a Constituição Imperial de 1824 já mencionava relações extrajudiciais nos artigos 160 e 161.

Vejamos o artigo 160 da Constituição do Império: “Nas cíveis, e nas penais civilmente, intentadas, poderão as partes nomear Juizes árbitros. Suas sentenças serão executadas sem recurso, se assim o convencionarem as mesmas partes”.

A simplificação advinha também do artigo 161, que assim estipulava: “Sem se fazer constar que se tem intentado o meio de reconciliação, não se começará processo algum”.

A Carta Magna⁷ no Brasil menciona algumas soluções extrajudiciais como a conciliação Constituição Federal- (CF) de 1988 menciona no artigo 98, inciso I e II, o que a mesma entende por mediação e a segurança de usufruir desse direito garantido.

Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:

I - Juizados especiais, providos por juizes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juizes de primeiro grau;

II - justiça de paz, remunerada, composta de cidadãos eleitos pelo voto direto, universal e secreto, com mandato de quatro anos e competência para, na forma da lei, celebrar casamentos, verificar, de ofício ou em face de impugnação apresentada, o processo de habilitação e exercer atribuições conciliatórias, sem caráter jurisdicional, além de outras previstas na legislação. (CF-1988)

O Ministério do Trabalho foi precursor na busca de possibilidades extrajurídicas para resolver os conflitos, procurando assim solucionar as causas

⁷ (expressão em latim que significa “Grande Carta”) foi o primeiro documento a colocar por escrito alguns direitos do povo inglês. Seu nome completo é “Grande carta das liberdades ou concórdia entre o rei João e os barões para a outorga das liberdades da Igreja e do reino inglês”.

não atendidas pela justiça trabalhista, criando a Lei nº 10.101, de 19 de dezembro de 2000, que contém a participação dos trabalhadores nos lucros e resultados da empresa. O artigo 4º desta lei apresenta como soluções extrajudiciais para a solução dos conflitos a Mediação. Art. 4º - “Considera-se como de serviço efetivo o período em que o empregado esteja à disposição do empregador, aguardando ou executando ordens, salvo disposição especial expressamente consignada” (Lei nº 10.101, 2000).

A mediação tem características bastante peculiares dentre elas se destacam, a voluntariedade, a confidencialidade, a flexibilidade e a participação ativa, segundo Juan Luis Coloiácovo (1999).

A voluntariedade funciona do sentido de que o mediador é indicado ou aceito pelas partes envolvidas no confronto e esse mediador exerce seu trabalho de forma a não ser remunerado, logo é voluntário.

A mediação, como relata Warat, (2004, p. 66): “Concede cidadania, autonomia, e pode ser vista como uma melhor forma de exercer a cidadania, pois as esclarecem e tornam-se capazes de tomarem decisões sem a interferência de outros”. Ainda seguindo o raciocínio do mesmo, os mediadores irão estimular o diálogo e fazer com que ambos vejam a situação a partir do olhar do outro.

A autonomia que é proporcionada aos indivíduos no processo de mediação possibilita tratar o conflito de forma que as partes venham a construir uma solução em que ambos concordem, pois: “A mediação é essencialmente democrática, e uma de suas características fundamentais é a de propor ao indivíduo um novo lugar e um novo papel na sociedade”. (ROSA, 2012, p.260).

A autora continua afirmando que os princípios da mediação podem variar em alguns países, mas alguns princípios existentes permanecem em consenso. São exemplos destes: liberdade das partes, não competitividade, poder de decisão das partes, participação de um terceiro imparcial e competência do mediador, informalidade do processo, confidencialidade no atendimento. Na citada lista nos quatro objetivos da mediação, os mais conhecidos são solução de conflitos usando o diálogo, a prevenção das controvérsias a inclusão social, pois a pessoa é valorizada, incluída, e sente que sua opinião é importante no processo de solução da questão em debate e a paz social, pois a busca por essa paz passa por efetivação dos direitos

fundamentais. Para Sales e Vasconcelos (2006, p. 95) “a mediação é bastante vantajosa. Seus objetivos não atingem apenas os problemas, refletindo seus efeitos nos mediados e na sociedade, fortalecendo e preservando o relacionamento existente entre as pessoas”.

A mediação procura em sua essência disseminar a cultura de paz na sociedade, o diálogo e o empoderamento. Portanto, saber que existe a possibilidades de se tratarmos os conflitos, de forma extrajudicial e com ótimos resultados é um tema a ser visto com mais detalhes. Nessa perspectiva existe acesso rápido das pessoas ao serviço, pois os núcleos estão inseridos na comunidade.

2.2. Entendendo o que é mediação de conflito

O termo Mediação de Conflito não é um termo atual, pois o mesmo já era usado em várias nações. Relatos demonstram que esse termo foi empregado por volta de 3000 a.C. na Grécia, assim como no Egito, Assíria e Babilônia, nos casos das Cidades-Estados.

A mediação já é usada há muito tempo em várias culturas ao redor do mundo, como a judaica, a cristã, a islâmica, a hinduísta, entre outras.

Esse tipo de procedimento com *in jure*⁸ e o *in iudicio*⁹, já era utilizado na Roma antiga. Ressaltando que a mediação em Roma não tinha o reconhecimento como instituto de direito, mas como mera cortesia.

Por tanto, pelo o olhar da história, a mediação foi empregada nos Estados Unidos da América em meados do século XVII, através das seitas religiosas, como os Puritanos os Quakers.

De acordo com os relatos de Zoraide Amaral de Souza¹⁰, as formas de solucionar consensuais mais conhecidas neste país provêm dos litígios trabalhistas de natureza industrial. Esse fato fortalece através da criação do *ErdmanAct*¹¹, foi esse ato que fez com que o governo americano reconheceu a mediação como forma de solução dos litígios trabalhistas.

⁸Na Presença do Júri

⁹Na presença do mediador

¹⁰Possui graduação em Direito pela Universidade Gama Filho (1971), mestrado em Direito pela Universidade Gama Filho (1981), doutorado em Direito pela Universidade Gama Filho (2003) e Livre Docência em Direito pela Universidade Gama Filho (1994). (Texto informado pelo autor)

¹¹A lei que proibia as empresas de obrigar o trabalhador a se filiar ao sindicato da categoria no momento de sua contratação.

O instituto da mediação, segundo *Maria Inês Corrêa de Cerqueira César Targa*, teve sua fundamentação teórica na Universidade de Harvard, Cambridge-Boston. Conta que *Frank E. A. Sander*, em 1976, apresentaram um estudo com a intenção de ampliar o acesso à justiça denominado de *multi-doorcourthouse*—Tribunal de Muitas Portas, no qual um tribunal poderia receber demandas por programas distintos, pois além do processo judicial tradicional haveria os meios alternativos, tais como a arbitragem, a conciliação e a mediação. Apenas em último caso seria o problema resolvido pelo sistema judicial (TARGA, 2004, p.142).

Na França a mediação é regulamentada pela lei nº 95.125, que entrou em vigor no ano de 1995, através do decreto de nº 96.652, em 1996, tendo eles modificado o artigo 131 do código de procedimento Civil, criando desta forma a mediação.

Art. 131-1 e segs. do NCPC. Trata-se da tentativa de conciliação delegada pelo juiz a um terceiro, se as partes assim consentem, não sendo admissível em caso de divórcio. O mediador pode ser uma pessoa física ou jurídica e será remunerado pelas partes (MARQUES, 2010, P. 80).

O que se pode perceber é que essa lei tem como finalidade o incentivo a admissão de um mediador e a busca de um fundamento jurídico correto para solucionar litígios, assegurando desta forma a tranquilidade social, através de uma solução acordada pelas partes interessadas.

A mediação de conflitos, segundo Vezzulla (2003 p.80), “já é conhecida na maior parte do mundo como o procedimento que associado ou não ao sistema judicial tradicional, pode ser usado na abordagem dos conflitos interpessoais”. Uma abordagem informal e diferente dos outros procedimentos pode estar baseada no diálogo, na cooperação e no respeito entre os participantes. Assim, por meio da mediação, as pessoas exercem seus direitos ao estarem em condições de entender, e resolver seus próprios conflitos, e por ser um meio de resolução de conflitos, através do diálogo, incentiva a comunicação, construindo relações de mútua compreensão. Portanto em muito contribui no âmbito família para um melhor entendimento dos conflitos. Como explica Celia Zapparolle (2003 p. 53) “a mediação, como procedimento, visa à facilitação às partes envolvidas em um conflito, à administração pacífica desse conflito por si próprio”.

Nesse sentido Vezzula menciona que “os envolvidos em um conflito estão juntos e devem sair juntos dele”. O poder da mediação torna-se visível quando as pessoas têm liberdade de escolha. A solidariedade vai sendo construída e possibilitando a formação da representação de seus anseios e objetivos juntamente com meios de argumentação e negociação.

Precisamos levá-los a entender que os dois estão juntos neste conflito e que dele só podem sair trabalhando cooperativamente, pois uma solução que contemple somente a visão de um deles não resolverá o problema, pela própria dualidade do mesmo (VEZZULLA, 2001, p. 56, 57).

Dentro desse contexto, a mediação familiar pode ser amplamente usada por famílias. As autoras, Sales e Vasconcelos (2006), afirmam que a família vem sofrendo transformações no decorrer do tempo, na sua forma de ser. Por conta dessas mudanças, na sociedade contemporânea existem modelos de família e aquele modelo tradicional (nuclear) com pai, mãe e filhos já não configura em algumas estruturas familiares. O pai já não é o único provedor desta família, mãe saiu para o mercado de trabalho.

Há famílias formadas por avós e netos, pais solteiros, casal homoafetivo com filhos, famílias formadas por meios irmãos. Ainda segundo as autoras Sales e Vasconcelos: “Junto com essas mudanças, vem o individualismo, falta de diálogo, que constitui como um dos graves problemas enfrentados por essas novas formas de família”. Diante de situações de conflito, os familiares já não estão conseguindo administrar os problemas, que muitas vezes são agravados com o uso da violência doméstica.

As crianças e adolescentes deixaram de ser meros objetos das expectativas dos pais e passaram a ser reconhecidos como indivíduos. Agora questionam com maior frequência a autoridade dos pais e negociam mais abertamente suas aspirações. Muitas vezes, quando não se tem diálogo, essas negociações são marcadas por violência. A sociedade ainda não está completamente preparada para assimilar essas mudanças. Toda essa nova conjuntura familiar, caracterizada pelos aspectos acima mencionados, representa um momento de transição, proporcionando instabilidade familiar (SALES E VASCONCELOS 2006, p.46 – 47).

Segundo Sales e Vasconcelos (2006): “As famílias contemporâneas necessitam de meios para incentivar o diálogo, a compreensão, e a

responsabilidade de ambos”. “Estas devem se conscientizar da capacidade que possuem de resolver suas controvérsias”. É neste sentido que surge a mediação para cooperar com estas famílias, no sentido de administrarem da melhor forma seus conflitos.

Segundo, novamente, para as autoras citadas acima, a mediação possui várias finalidades, uma delas, a mais visível, é a solução de conflitos, o acordo, mas existem outras finalidades como a noção de conflito como algo natural, necessário e transitório e se bem administrado promovem crescimento e reflexão. “Na mediação buscam-se restaurar entre os participantes os laços os objetivos em comum e que eles mesmos tomem pra si a responsabilidade de solucionar de maneira eficaz e satisfatória o conflito juntamente com o mediador, que auxilia na construção do diálogo” (SALES E VASCONCELOS, 2006).

Quanto à figura do mediador no processo de mediação seu papel fundamental é auxiliar na construção do diálogo, sendo o condutor da mediação é quem vai auxiliar os participantes. As características principais do mediador são a calma, capacidade de acalmar os envolvidos, tranquilizando as partes em litígio, e a confiança na capacidade de auxiliá-los a encontrar caminhos amigáveis e ser um ótimo ouvinte, tendo uma escuta qualificada.

O Ministério Público do Estado do Ceará, visando promover o fortalecimento das comunidades na prevenção e solução de conflitos, implantou os núcleos de mediação comunitária em vários bairros de Fortaleza, como: Parangaba, Messejana, Barra do Ceará, Antônio Bezerra, Bom Jardim e regiões metropolitanas como Maracanaú e Caucaia. Os núcleos oferecem à comunidade não somente a mediação, mas também orientação, encaminhamento, segunda via de registros de casamentos e nascimentos.

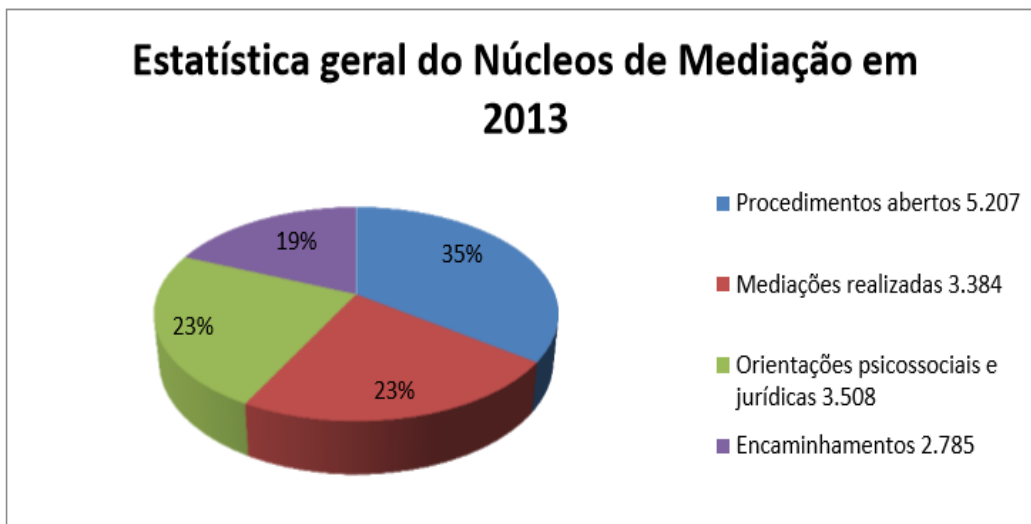
A mediação tem se mostrado como a melhor forma de se tratar um conflito, uma vez que nela as próprias partes envolvidas refletem de uma maneira colaborativa. Por essa razão, Warat (2004, p.5) aduz que “a mediação pode ser considerada como a forma ecológica de resolução dos conflitos sociais e jurídicos, na qual o intuito de satisfação do desejo substitui a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal”. O que observa também é a solução extrajudicial no que se refere às garantias do direito à vida, garantia do direito à justiça.

2.3. Entendendo Como Funciona o Núcleo de Mediação:

Os gráficos que serão apresentados a seguir é um demonstrativo de como ocorre os atendimentos dos núcleos, em que o primeiro é uma explanação geral e o segundo é especificando os atendimentos dos núcleos de mediação por bairros em que os mesmos atuam.

O gráfico 1 – apresentado abaixo- demonstra de forma visual clara o trabalho realizado através da mediação, como o total de atendimentos, mediações realizadas e os demais serviços prestados no núcleo em 2013.

Gráfico 1- Estatística 2013



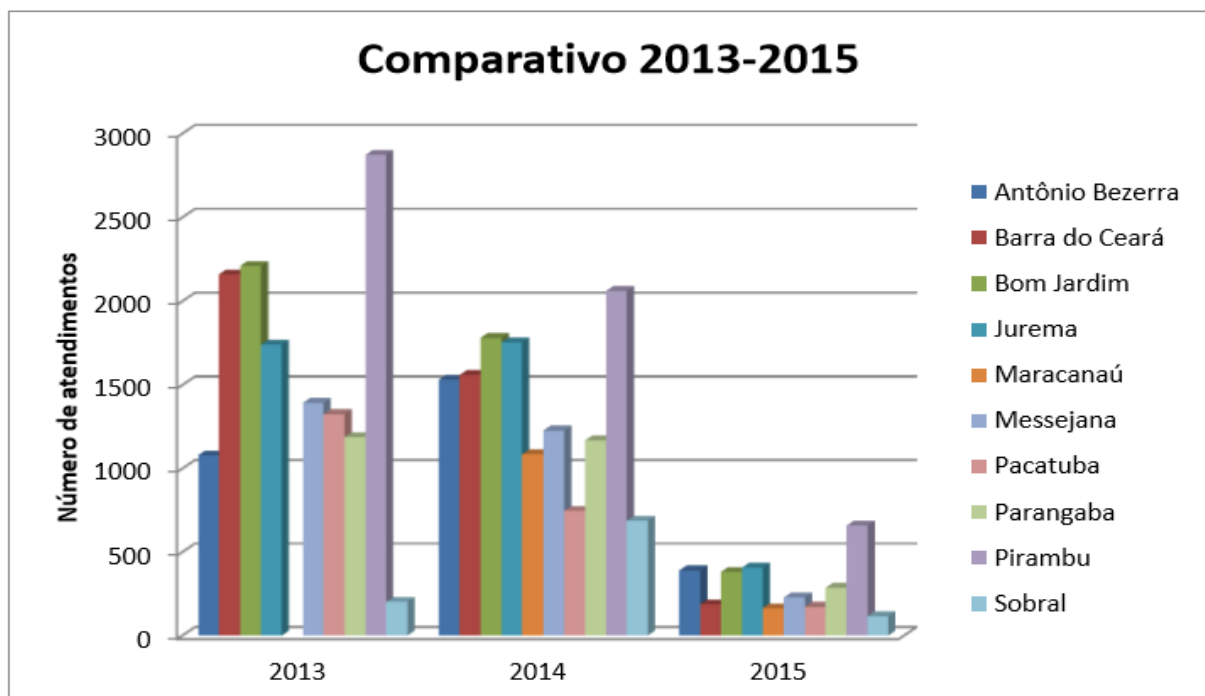
Fonte CNMC-MP/CE.

Em 2014, segundo o Ministério Público do Estado do Ceará, foram realizados 14.409 atendimentos nos núcleos, com 83,53% de êxito na realização das mediações no Núcleo do Bom Jardim, desse percentual, 52% conflitos familiares. Da totalidade dos procedimentos abertos, encaminhamentos e orientações em todo o Estado. No Núcleo do Antônio Bezerra os conflitos familiares somam 57% dos casos. Na Barra do Ceará 77% são conflitos de família e vizinhos. Em Caucaia 42% dos atendimentos são relacionados a conflitos entre vizinhos por motivo de dívida. Os casos de dívida e conflitos familiares são 46% em Jurema. Maracanaú 49% dos seus casos são de conflitos familiares e contra a honra. Pacatuba 50% família e dívida. Parangaba

44% conflitos familiares e entre vizinhos. Sobral 52% conflitos familiares e de vizinhos. Bom Jardim 52% conflitos familiares.

O ano de 2015, ainda de acordo com levantamento anual feito pelo Ministério Público, foi o início de grandes dificuldades para mediação no Estado do Ceará por complicações e vários núcleos fecharam; os atendimentos caíram muito, e no momento não foi feito o levantamento estatístico. No Gráfico 2, existe um comparativo dos atendimentos (pelo total de casos abertos) por cada Núcleo de Mediação existente no Estado.

Gráfico 2- Comparativo referente aos anos 2013, 2014 e 2015



Fonte CNMC –MP/CE

O gráfico 2 demonstra os atendimentos realizados pelos núcleos de mediação existentes no Ceará, em especial o Núcleo que é o objeto dessa monografia, o do bairro Bom Jardim. No demonstrativo é possível perceber que nos três anos o Núcleo do Bom Jardim tem um bom número de atendimentos. É possível perceber que as pessoas estão recorrendo mais para uma conciliação sem ter a necessidade de recorrer ao Judiciário.

Lília Maia de Moraes Sales discorre sobre os objetivos da Mediação Comunitária da seguinte maneira:

A mediação comunitária possui como objetivo desenvolver entre a população valores, conhecimentos, crenças, atitudes e comportamentos conducentes ao fortalecimento de uma cultura político-democrática e uma cultura de paz. Busca ainda enfatizar a relação entre os valores e as práticas democráticas e a convivência pacífica e contribuir para um melhor entendimento de respeito e tolerância e para um tratamento adequado daqueles problemas que, no âmbito da comunidade, perturbam a paz (SALES, 2003, p. 135).

A mediação tem como objetivo restaurar a comunicação entre as partes, a fim de que estas percebam por si mesmas qual é a melhor solução para ambas. Desse modo, trata-se de um procedimento que ao mesmo tempo em que resolve o litígio, restaura o relacionamento entre as partes e, principalmente, as educa para a resolução autônoma de seus litígios, sendo bastante democrático e fortalecedor da cidadania (SOUZA, 2009, p.67).

Nesse sentido surge como exemplo a aplicação destas reflexões a questão da mediação, como forma de aplicação e garantia da cidadania através da busca alternativa da resolução de conflitos. Desse modo, é necessário mais do que reconhecer e admitir a mediação como forma concreta de tratamento efetivo de conflitos, pois é importante efetivar a dignidade de tais relações e a utilização de um meio alternativo e conciliatório como é a mediação que pretende efetivar tal entendimento e garantir a paz social para os conflitos.

Na França existem duas formas principais de mediação: Uma é a mediação institucional e a mediação cidadã. As duas têm particularidades bastante distintas, a primeira, os mediadores são escolhidos pelas instituições e no segundo são formados dentro da sociedade, indicados pelos cidadãos.

Na Argentina a mediação foi implementando através de vários diplomas, em que o primeiro decreto discorre sobre o tema, o de nº 1.480/92, no decreto em questão fala que a mediação tem um interesse nacional, de processo informal, voluntário e confidencial, deixando claro que sua aplicação deve ser implantada nos conflitos judiciais e extrajudiciais, não cabendo conflitos de causas penais. Porém os mediadores da Argentina têm por obrigatoriedade o diploma de advogado e tenha treinamento específico na área que desejar atuar.

Enfim, nas linhas que foram redigidas foi possível observar o retrospecto da história da implantação da mediação nas comunidades, pois posteriormente poderá ser percebido a importância desses centros a nível do país e até chegar ao bairro Bom Jardim.

2.4. Mediação no Brasil

Como foi mencionado em linhas que antecederam esse tópico no que se refere ao surgimento da mediação no Brasil, a mediação nasce por dois vieses, o Francês que surgiu em São Paulo em 1989 e pelo sul trazido pelos argentinos e baseada na mediação norte americana, no início dos anos 90, ambos visava como objetivo principal diminuir os processos no judiciário, não tinha a visão de entender as causas dos conflitos e restaurar relações. Barbosa (2014), contudo, mesmo a mediação tendo se desenvolvido bastante sua praticada não é regulamentada por lei, existe um projeto de lei nº 4.827/ 1998 da deputada Zulaiê Cobra Ribeiro e outra de 2001 da professora Ada Pelegrini Grinaver.

Na medida em que o tempo vai passando a mediação no Brasil ganha mais espaço na maioria dos Estados e esse aumento tem por objeto desafogar o judiciário, como citado anteriormente, mas esse não é seu principal objetivo, a mediação visa dar autonomia as partes envolvidas, para que as mesmas percebam que são capazes de resolver seus conflitos sem que tenham que recorrer ao Poder Judiciário.

No Brasil, um dos programas importantes implementados foi o Balcão de Direitos¹², implantado pela organização Não Governamental Viva Rio¹³, atuava nas comunidades carentes no estado do Rio de Janeiro desde 1996.

O Balcão de Direitos, na sua concepção foi chamado para intervir em casos de conciliação matrimonial, direitos trabalhistas, conflito entre vizinhos entre outros casos. Esse projeto fez tanto sucesso que levou o Governo Federal a adotá-lo como políticas públicas, sendo estendido a diversos estados da nação, tendo como enfoque a divulgação de informações a população (aconselhamento jurídico) e o uso da mediação de conflito.

Porém em 2006 o projeto chegou a ser interrompido por falta de verba, no entanto, o sucesso do trabalho desenvolvido fez com que a parceria com o Governo Federal retornasse e assim o projeto voltar a atender em comunidades carentes.

¹²Foi o primeiro projeto de intervenção social inteiramente executado e elaborado pelo Viva Rio

¹³É uma organização sem fins lucrativos, fundada em 1993, no Rio de Janeiro, que atua na formação de comunidades seguras e sadias em territórios vulneráveis. Em 2004, chegou ao Haiti a convite da ONU. Em 2014, instalou-se nos Estados Unidos como Viva Rio Inc.

Um dos principais motivos que levou o desenvolvimento de estudos no que se refere à mediação juntamente com outras formas de solucionar conflitos, no Brasil especialmente, foi a distância do judiciário pôr a maioria da população carente e sem recurso e a necessidade de deixá-las mais próximas de seus Direitos Básicos. Mesmo sem uma legislação específica, em alguns Estados tem instituições que realizam satisfatoriamente a mediação, podem-se destacar aquelas que têm os moradores como membros na equipe de trabalho.

Em uma sociedade como a brasileira marcada pelas desigualdades, corrupção, violência, desrespeito as leis, e outros aspectos negativos que acabam por gerar na população uma descrença geral nas instituições e nos poderes constituídos, uma das saídas que se vislumbra se não para sanar todos os problemas que assolam o país, mas ao menos para minimizar a descrença no poder judiciário, e conseqüentemente na justiça brasileira é o desenvolvimento de outros institutos que auxiliem na administração da justiça (VIANNA, 2009).

A mediação nunca deve ser vista como uma solução mirabolante para resolver as mazelas que atrapalhem a realização da justiça no Brasil, mas uma alternativa de intervir em certos conflitos que possibilite a melhor solução para as partes interessadas.

É nesse se sentido que a mediação expandiu-se para outros Estados, no intuito de agilizar possíveis processos que ficariam em poder do judiciário sem solução por tempo indeterminado.

O Homem é um ser gregário¹⁴, animal político, que costuma viver em sociedade, na intenção de melhorar a sua sobrevivência. Embora seja mais vantajoso conviver com seus semelhantes, as relações entre os sujeitos, inevitavelmente, ocorreram discórdias entre eles.

Segundo BastistaMondin que discorre sobre o assunto:

O homem é essencialmente sociável: por si só não pode satisfazer suas necessidades nem realizar suas aspirações; somente pode obter isto em companhia dos outros. Com efeito, a própria natureza humana que induz o indivíduo a associar-se com outros indivíduos e a organizar-se em comunidade, em Estado (MORDIN, 2004, p. 117).

Analisando o que o autor nos quer transmitir, que nada melhor para solucionar conflitos entre os indivíduos que se julgam iguais, ou seja, solucionar

¹⁴Tendência que leva os homens ou os animais a se juntarem, perdendo, momentaneamente, suas características individuais.

de forma extrajudicial esses embates. É nesse contexto que surge a Mediação Comunitária, como alternativa já mencionada outras vezes, para desafogar o Poder Judiciário. Por essa razão entende-se a necessidade de ter sido expandido para outros Estados.

2.5. A Mediação no Estado do Ceará

Com base nos dados da Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Ceará (2013), foram realizados nos Núcleos de Mediação do Estado do Ceará 14.884 atendimentos, desde a abertura de procedimento para mediação, orientações e encaminhamentos. No Núcleo de Mediação Comunitária do Bom Jardim, em 2013, foram abertos 722 procedimentos, sendo 51,11% de conflitos familiares, porém o Núcleo também realiza a mediação que está dividida em dívida, ameaça, calúnia, vizinhança, locação e outras 164, orientações e 469 encaminhamentos.

A Mediação Comunitária atua incluída num sistema jurídico preexistente, com o objetivo de solucionar as mais diversas formas de conflitos existentes entre as pessoas. E foi no desejo de pacificação social e facilitar o acesso à justiça que o Governo do Estado do Ceará, que em 1988, implantou as Casas de Mediação Comunitárias no Estado.

O início deste programa começou com a reunião da Ouvidoria Geral do Estado e diversos profissionais de diferentes áreas, com o objetivo de levantar questões acerca da gênese de um programa governamental, ajudando em solucionar conflitos, tendo como público alvo população de baixa renda. O programa foi implantado pela Secretaria da Ouvidoria Geral do Meio Ambiente (SOMA), que ficou até fevereiro de 2003. Atualmente que é responsável pelos Núcleos de Mediação é a secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará.

No Ceará, existem, atualmente, dez Núcleos de Mediação Comunitária, situados nos bairros Pirambu, Parangaba, Jurema, Messejana, Barra do Ceará, Antônio Bezerra, Bom Jardim e nas cidades de Caucaia, Sobral e Pacatuba.

Entre várias as vantagens de ter sido implementado o Programa de Mediação Comunitária, pode-se enumera-las da seguinte forma:

- a) Celeridade na resolução do conflito;
- b) Redução do desgaste emocional entre os envolvidos na demanda;

- c) Eliminação dos gastos com custas processuais;
- d) Sigilo na resolução do feito, pois a Mediação é pautada pelo princípio da sigilosidade;
- e) Implementação e reforço à cultura de paz, com a conseqüente pacificação social;
- f) Democratização do acesso à justiça com a participação direta da comunidade, incentivando o trabalho voluntário, como mediadores;
- g) Colaboração com o Poder Judiciário, pois evita o acúmulo de processos judiciais e até desenvolve uma ação preventiva de conflitos (CARNEIRO, 2012, p.12).

A mediação tem como objetivo a atividade de facilitar a comunicação entre as partes, com o auxílio de um terceiro que na ocasião precisa de neutralidade e imparcialidade, para que as mesmas exponham os pontos de vista de ambas e assim entrem em um denominador comum e benéfico para as partes envolvidas.

[...] a mediação se define principalmente como um processo de comunicação ética baseada na responsabilidade e autonomia dos participantes, na qual um terceiro - imparcial, independente, neutro, sem poder decisório ou consultivo, com a única autoridade que lhe foi reconhecida pelos mediados - propicia mediante entrevistas confidenciais o estabelecimento ou restabelecimento de relação social, a prevenção ou a solução da situação em causa. (MICHÉLE GUILLEAUME HOFNUNG)

A citação acima nos permite ter uma melhor visão do papel da mediação, pois a mesma permite que se analisem os fatos de outros ângulos pelas partes envolvidas, ou seja, faz com que tire do foco apenas seu ponto de vista, está iniciativa permite que estes indivíduos voltem sua atenção para os reais interesses em questão.

Sendo a mediação um meio de solucionar vários tipos de conflitos, é nos conflitos familiares que ela tem grande destaque, por serem relações continuadas, e envolvem sentimentos e estes devem ser bem trabalhados para restaurar as relações, o diálogo entre os familiares e fazendo sempre com que eles entendam que só eles têm o poder de resolver suas divergências (SALES, 2004, p.55).

A resolução pacífica dos conflitos está vinculada aos ideais constitucionais de consolidação do Estado Democrático de Direitos postulados no Preâmbulo da Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em outubro de 1988, com o seguinte enunciado:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte, para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil (CONSTITUIÇÃO FEDERAL DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL, 2008, p.37).

Dentro desse contexto podemos afirmar que a mediação comunitária tem por objetivo promover a democratização do acesso à justiça, restituindo ao cidadão e à comunidade a capacidade de gerir seus próprios conflitos de maneira participativa, autônoma e emancipatória.

Em sua plenitude, a cidadania só se consolida na presença de uma participação social entendida enquanto ação coletiva e o seu exercício consciente, voluntário e conquistado. No entanto, a falta de uma cultura de participação aliada a um crescente individualismo, atuam, muitas vezes, como obstáculos a uma participação efetiva na vida comunitária.

O destaque fundamental da mediação é que muito embora exista a participação de um terceiro, este não interfere na construção de um acordo, funcionando apenas como um conselheiro totalmente imparcial. Com o auxílio deste mediador, os envolvidos buscarão compreender as fraquezas e fortalezas de seu problema, a fim de tratar seu conflito de forma satisfatória (MORAES e SPENGLER, 2008, p.134).

A natureza das relações humanas sempre foi baseada no conflito, não de hoje que o ser humano almeja a dominação sobre seu semelhante muitas vezes utilizando-se da força para o alcance do poder. Entretanto, também não de hoje que esses mesmos conflitos são sempre pacificados através do diálogo, muitas vezes sem qualquer intervenção de um terceiro, o que faz com que realmente seja alcançada a paz pela plenitude da vontade de cada um dos conflitantes.

Desse modo, quando ocorre o desequilíbrio de ideias entre as pessoas e o conflito surge, o ideal é que elas mesmas resolvam esses conflitos baseado em uma atitude de reflexão para angariar preceitos de compreensão, respeito ao próximo, confiança mútua, de modo que as mesmas partes envolvidas cheguem à conclusão de um consenso de forma colaborativa.

Segundo Warat (1998, p.9), o mediador tem como função tentar recolocar o conflito no terreno das pulsões de vida. O mediador tem que retirar o conflito do espaço negro das pulsões destrutivas (um território do qual não escapa o Direito, suas normas e procedimentos de coerção e vingança). O mediador tem que tentar erotizar o conflito inscrevendo o amor entre as pulsões destrutivas e no conflito; o amor no meio do poder.

A mediação introduz a cultura do diálogo, ressaltando a importância da comunicação, principalmente no que se refere aos conflitos familiares que transparecem sentimentos como hostilidade, vingança, depressão, ansiedade, arrependimento, dificultando esclarecer qualquer mal-entendido entre as partes (SALES e VASCONCELOS, 2005, p.167).

Ainda, analisa-se a mediação como forma de recuperar a sensibilidade e atingir a simplicidade do conflito. Por isso Warat (2004) afirma “que a mediação aponta a sensibilidade, com a ajuda do mediador, procura que as partes deixem de sentir o conflito a partir de seus egos, tentando com que as partes sintam o conflito tendo como base os sentimentos”.

A mediação nas comunidades traduz o exercício de cidadania e de democracia, pois permite que os cidadãos, até então socialmente excluídos, resolvam por si mesmos seus conflitos com o auxílio de um mediador. Os mediadores comunitários auxiliam na solução das controvérsias existentes dentro da própria comunidade, o que, por consequência, possibilita a inclusão, a participação e a responsabilização do cidadão por suas escolhas.

Os mediadores são os próprios membros da comunidade, capacitados a realizar a mediação, dedicando parte do seu tempo, de forma gratuita, para resolver os interesses da comunidade, trazendo a esses mediados conhecimentos, valores e comportamentos de fortaleçam uma cultura de paz e em benefício de todos os envolvidos.

2.6. Mediação no Bairro Bom Jardim

O Bairro Bom Jardim está localizado a sudoeste do município de Fortaleza, ele faz divisa com os bairros Conjunto Ceará, Bomsucesso, Siqueira e com o município de Caucaia. Conforme os Censos de 2010, no bairro moram 204.281 mil habitantes, sendo considerado o bairro mais populoso de Fortaleza.

O Grande Bom Jardim é constituído pelos seguintes bairros: Siqueira, Canindezinho, Granja Lisboa, Granja Portugal e Bom Jardim, que são os cinco bairros vizinhos.

Em 2009 o Bom Jardim foi escolhido pelo Ministério da Justiça para se tornar um “Território da Paz”, através do Programa Nacional de Segurança Pública em Cidadania- (PRONASCI). São muitas as instituições que desenvolvem trabalhos no bairro, como Movimento de Saúde Mental da Comunidade do Bom Jardim, o CRAS Bom Jardim, ABC, dentre outros e posteriormente o Núcleo de Mediação da Comunidade do Bom Jardim.

Nesse momento vamos destinar as atenções para a implementação do Núcleo de Mediação do Bairro Bom Jardim, já que o mesmo é o objeto de estudo do referido trabalho.

No final do ano de 2010, o Ministério Público realizou um curso no intuito de capacitar pessoas com o objetivo de formar mediadores comunitários para atuarem especialmente no Núcleo do Bom Jardim.

No ano seguinte o Núcleo de Mediação do Bairro Bom Jardim começou a funcionar, o mesmo dispunha de uma equipe multidisciplinar para sua atuação e trabalha em parceria com o Pronasci e essa parceria durou mais ou menos um ano.

Até 2015 o Núcleo funcionava na Geraldo Barbosa, Nº 1095, nesse endereço também funcionava o Posto de saúde Argel Herbert, mas foi por pouco tempo, pois devido à demanda ter aumentado consideravelmente no posto, o mesmo mudou de endereço. Logo abaixo está representada a equipe que começou a trabalhar no Núcleo de Mediação do Bairro Bom Jardim, a mesma funcionou por quatro anos.

Figura 1: Equipe do Núcleo de Mediação do Bairro Bom Jardim



Fonte: tdhbrasil.org

Em 2016, o prédio teve que ser devolvido para o Posto, pois o mesmo iria ser reformado, nessa mesma ocasião o convenio com o Pronasci chegou ao fim, atualmente o Núcleo está funcionando no prédio que pertence ao CRAS do Bom Jardim, na Rua Coronel João Correia, nº 2023.

Figura 2: Centro de Referência da Assistência Social



Fonte: Pesquisa-direta

O trabalho de mediação desenvolvido pelos mediadores do Núcleo de mediação comunitária do Bom Jardim é de relevância e responsabilidade, visto que lida, acima de tudo, com seres humanos, envolvendo os seus sentimentos e valores éticos. Isto exige a atuação de um profissional cuidadoso na realização da tarefa de resolução dos conflitos para que os usuários do serviço possam superar situações adversas e, na sequência, rever comportamentos e atitudes no contexto das relações pessoais. Segundo Sampaio e Braga Neto (2007, p. 19):

É um método de resolução de conflitos em que um terceiro independente e imparcial coordena reuniões conjuntas ou separadas com as partes envolvidas em conflito. E um dos seus objetivos é estimular o diálogo cooperativo entre elas para que alcancem a solução das controvérsias em que estão envolvidas.

A mediação funciona como meio alternativo de solução de conflitos, no qual duas ou mais pessoas, com auxílio de um mediador, facilitador do diálogo, discutem pacificamente, buscando alcançar uma solução mutuamente satisfatória para o problema, melhorando o diálogo e a comunicação entre as partes.

3 CONSTITUIÇÃO FAMILIAR: HISTÓRICO E CONTEXTO

Para falar de família, será usada a ideia contida no livro de Friedrich Engels, *A Origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado*, em que o mesmo se remete ao antropólogo Lewis H. Morgan no trabalho sobre o conceito família, citando várias vezes as experiências do autor quando este, por muito tempo, permaneceu com os iroqueses uma tribo estabelecida no Estado de New York e passou a conviver com a tribo dos Sonecas. Enquanto por lá, pode observar um modelo de família que chamou de “pairingfamily”¹⁵, em que não somente chama filhos e filhas a seus próprios, mas ainda aos de seus irmãos, os quais por sua vez, o chamam de pai.

Filhos não eram somente os seus, mas de seus irmãos e os de suas irmãs os chamava de pais, era a ideia de parentesco consanguíneo onde uma única pessoa tinha centenas de parentes e isso os tornava próximos, iguais, na tribo eram todos parentes (ENGELS, 1981, p. 37).

Engels relata que a história primitiva da família, mostra que existiam homens que praticavam a poligamia¹⁶ e mulheres a poliandria¹⁷, que os filhos de ambos deveriam ser considerados filhos comuns e Morgan chegou a concordar que teve um tempo em que as tribos viviam um sistema de sociedade em que: “Cada mulher pertencia igualmente a todos os homens e cada homem igualmente a todas as mulheres e os filhos tinham vários pais e mães” (ENGELS, 1981, p.48).

As várias relações promíscuas deram origem à família consanguínea; pulanuana¹⁸, consistindo em que, os pais e filhos não podiam ter relações sexuais entre si; a pré-monogâmica, casamentos em grupos ou pares e a monogâmica, com base no domínio do homem e seu desejo de que seus filhos fossem sem dúvida seus. Procriar filhos legítimos com a monogamia, o homem queria assegurar que a mulher só faria sexo com ele, portanto teria filhos legítimos, sempre observados por Morgan.

Contudo, Engels entende que a monogamia não foi um avanço nem uma mediação nas relações homem e mulher menos ainda como forma de casamento superior no período compreendido entre o estágio médio e superior da barbárie. “A monogamia surge como forma de subjugação de um sexo pelo outro”. Como

¹⁵Família de emparelhamento.

¹⁶União conjugal de uma pessoa com várias outras.

¹⁷Estado de uma mulher casada simultaneamente com vários homens.

¹⁸ Quer dizer: associação, casamento em grupo, o incesto gradativamente passou a ser proibido.

proclamação de um conflito entre os sexos, ignorado até então, em toda a pré-história. Engels, na publicação citada, se refere a Morgan ao afirmar: “A família é um princípio ativo. Nunca permanece estacionada, mas passa de uma forma inferior a uma forma superior, à medida que a sociedade evolui de uma condição inferior para outra superior”. Entretanto, o modelo de parentesco só modificou-se após grandes e radicais progressos feitos pelas famílias (MORGAN apud, Engels, 1981, p. 39,51).

A transformação que as estruturas familiares vêm sofrendo desde o período em que se configurou o termo “Família”, que compreende o século XIX, perpassando pela Era Vitoriana, chegando até os modelos contemporâneas do século XX e XXI, que segundo Sales e Vasconcelos vêm passando por fortes transformações tanto sociais como econômicas. Estas têm sido visíveis com relação às tarefas designadas aos homens e mulheres na sociedade. Observam-se famílias atuais que não são constituídas por um casal que assumem um compromisso, consolidado com o casamento e sim, assumem uma relação sem a necessidade de uma solenidade.

“No Brasil a família patriarcal modelo desde a Colônia entrou em crise no século XX” como afirma Gama (2008, p. 28-29). Desse modo foi superada perdendo sua sustentação jurídica, notadamente diante dos valores introduzidos pela Constituição Federal de 1988. Dois fatores são apontados: a urbanização e a emancipação feminina.

A família ao longo dos tempos vem sofrendo transformações e nesse sentido vemos a trajetória da mulher com a emancipação econômica, social e jurídica. Isso foi um avanço do sexo feminino. Por outro viés teve suas implicações na estrutura da família que tem sua contemporaneidade marcada por problemas causados pela inserção do trabalho. Muitos fatores contribuíram na mudança, tanto na função como na concepção das novas famílias (GAMA, 2008).

Ainda seguindo a linha de Sales e Vasconcelos (2006, p.40), “temos a família monoparental que é constituída por quaisquer dos pais e seus descendentes. A monoparentalidade tornou-se frequente, conquistando uma maior aceitação social.” existem aquelas formadas fora do casamento, ou da união estável com filhos e muitas vezes até construção patrimonial. Outro modelo que vem ficando cada vez mais comum é a família formada por filhos e dois pais ou duas mães, visto que depois de décadas de repressão, os homossexuais estão assumindo seus direitos perante a sociedade.

Com tantas mudanças que vêm ocorrendo notamos que a família é renovadora, democrática e igualitária e sofreu consideráveis mudanças em sua estrutura ainda não assimiladas. Em muitos casos, como aborda Rojas e Vitale, (2010) os avós têm muitas vezes assumido a família, tanto financeiramente como também cuidando dos netos para os pais trabalharem e muitos podem ter uma ação tranquilizadora para os netos como um “porto seguro”.

Conforme Sales, (2004) a família passou por várias transformações, novas formas foram sendo estabelecidas e estas famílias, estão afirmando - se em todos os sentidos como o financeiro, emocional, judicial. Com estas mudanças acabam surgindo novos embates entre os membros desta nova família. Com toda carga emocional que os conflitos trazem, muitas vezes estes familiares acabam se magoando e com isso aumentando mais ainda o conflito e o convívio familiar vão ficando difícil, sem qualidade. Esse autor assim explica o problema:

São conflitos que exigem muito cuidados, visto que envolvem relações de sentimento, laços consanguíneos e afetivos que, apesar do momento de conflito perduram. São relações que, por envolverem sentimentos de amor, ódio, raiva ou afeto, por envolverem filhos e todas as responsabilidades morais advindas da existência de filhos, continuam no tempo – relações continuadas. Desta maneira, diante das novas e complexas relações familiares das quais derivam controvérsias inéditas e que requerem, dadas as suas peculiaridades, meio de solução adequado (SALES, 2004, p: 57).

Neste sentido o contexto familiar é repleto de situações subjetivas, por envolverem sentimentos. São situações com um forte apelo afetivo. Portanto, não é simples e exigir destes familiares a consciência de buscar o entendimento exato do problema, visto que são relações continuadas como a Sales afirma. Com as transformações, estas novas relações precisam de meios para solucionar os conflitos. É neste sentido que surge a mediação de conflitos familiares, sempre com base no diálogo e negociação de suas divergências.

A mediação pode influenciar nas comunidades uma cultura de paz, entendendo que elas próprias podem encontrar formas de solucionar suas questões ou conflitos através do diálogo, estimulando assim a cultura da paz.

3.1 A Família Contemporânea Dentro Do Contexto De Sociedade Capitalista Neoliberal

A Instituição família vem passando por inúmeras transformações que ensejaram inúmeros novos e complexos conflitos. A família, nos últimos anos, vivenciou inúmeras transformações. O conceito tradicional de família restrito ao conjunto de pai, mãe e filhos já não mais se sustenta diante das mudanças ocorridas no seio familiar e na sociedade como um todo. Vários novos enlaces familiares foram sendo estabelecidos exigindo o reconhecimento e respeito sociais.

O princípio da dignidade da pessoa humana exposto constitucionalmente e em documentos internacionais e garantidores da efetividade dos direitos humanos serviram de paradigma para a defesa dessas novas relações. Mães ou pais solteiros, uniões estáveis, produções independentes, uniões entre casais do mesmo sexo, pessoas casadas, mas que não dividem o mesmo lar, indivíduos vivenciando o segundo matrimônio com filhos de uniões anteriores, enfim inúmeras são as novas situações existentes que também podem configurar uma família.

De acordo com pesquisa divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBEGE em dezembro de 2003, 47% dos domicílios organizam-se de maneira em que pelo menos um dos pais está ausente. Nos últimos dez anos o número de famílias – das mais variadas espécies – teve um crescimento maior do que a população como um todo, embora o número de divórcios tenha triplicado e a quantidade de casamentos civis tenha diminuído em 12%. Ainda, pelas pesquisas realizadas pelo IBEGE, informa-se que houve um crescimento no número de famílias multirraciais e na quantidade de mulheres responsáveis pelo domicílio (IBEGE, 2003).

Todas essas transformações geraram novos e complexos conflitos entre os casais, pais e filhos, madrastas, padrastos, enteados, enfim, entre os membros dessas novas famílias que hoje se apresentam. São conflitos que exigem muito cuidado visto que envolvem relações de sentimentos, laços sanguíneos e afetivos que apesar do momento de conflito perduram, continuam. São relações que, por envolverem sentimentos de amor, ódio, raiva ou afeto, por envolverem filhos e todas as responsabilidades morais advindas da existência de filhos, continuam, perduram no tempo – relações continuadas.

A família contemporânea brasileira é permeada por desafios na maioria das vezes bem complexos, e fatores como a violência, o desemprego, a pobreza, as drogas entre outros, fazem parte da dinâmica familiar de alguns indivíduos e que geram as mazelas sociais. Segundo MIOTO (1997):

A família é uma instituição social historicamente condicionada e dialeticamente articulada com a sociedade na qual está inserida. Isto pressupõe compreender as diferentes formas de famílias em diferentes espaços de tempo, em diferentes lugares, além de percebê-las como diferentes dentro de um mesmo espaço social e num mesmo espaço de tempo. Esta percepção leva a pensar as famílias sempre numa perspectiva de mudança, dentro da qual se descarta a idéia dos modelos cristalizados para se refletir as possibilidades em relação ao futuro. (MIOTO, 1997, p.128).

Dentro desse contexto, destacamos a importância da família como sendo o primeiro contato social do indivíduo, que por sua vez tem o papel de cuidar educar e cuidar do sustento, durante a infância e adolescência. É nos primeiros anos de vida, durante o desenvolvimento da criança que a família ensina os valores, costumes e crenças peculiares de cada cultura. Após o contato com a família, a convivência e ainda nos primeiros anos de vida a criança começa a ser inserida no convívio social.

Nos tempos hodiernos, conhecemos ao lado de família em sentido amplo – conjunto de pessoas ligadas pelo vínculo da consanguinidade, ou seja, os descendentes de um tronco comum - a família em sentido estrito, abrangendo o casal e seus filhos legítimos, legitimados ou adotivos. Muitos incluem no grupo familiar os domésticos que vivem no lar conjugal.

De acordo com informações levantadas durante a leitura da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004, podemos afirmar:

O reconhecimento da importância da família, no contexto da vida social, está explícito no artigo 226, da Constituição Federal do Brasil, quando declara que a: “família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado”, endossando, assim, o artigo 16, da Declaração dos Direitos Humanos, que traduz a família como sendo o núcleo natural e fundamental da sociedade, e com direito à proteção da sociedade e do Estado. No Brasil tal reconhecimento se aplica nas legislações específicas da Assistência Social – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) – Estatuto do Idoso e na própria Lei Orgânica (LOAS), ente outras. (LOAS- 3ª edição, p. 26)

A importância da família como espaço de socialização, já é reconhecida desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 em seu artigo 226, que diz “a família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado” (BRASIL, 2003). Logo

após a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) também vêm reforçando esta centralidade quando determina em seu artigo 2º que a assistência social tem por objetivo a proteção a família.

Este destaque da família instituída na Política Nacional de Assistência Social (PNAS) é vista como uma forma de superar a focalização e a fragmentação, que historicamente caracterizaram as ações sociais no Brasil, que tinham como foco grupos populacionais de beneficiários com características comuns.

Dessa maneira, diante das novas e complexas relações familiares, das quais derivam controvérsias inéditas e que requerem dadas as suas peculiaridades, meios de solução adequados que permitam a sua manutenção após os conflitos, desde então, surgiu o questionamento acerca de quais seriam as melhores técnicas de administração de problemas dessa natureza.

4 A PESQUISA SOB O OLHAR DO MEDIADOR

Os objetivos da mediação são desenvolver entre a população, valores, conhecimentos, crenças, atitudes e comportamentos que conduzem ao fortalecimento de uma cultura político-democrática e de paz; enfatizar a relação entre os valores e as práticas democráticas e a convivência pacífica e contribuir para um melhor entendimento de respeito e tolerância e para um tratamento adequado daquelas controvérsias que, no âmbito da comunidade, perturbam a paz.

Como foi apresentado no início desta monografia, a pesquisa foi realizada não com as pessoas que procuram o Núcleo de Mediação, pois o contato que se tem com os mediadores pode-se entender o que o núcleo representa para essas pessoas. Então uma indagação apareceu no decorrer deste trabalho, queria entender o núcleo de mediação na visão do próprio mediador, abordando questionamentos que vão desde a forma que os mesmos chegaram até aquele local e as expectativas em fazer parte desse projeto.

Antes que se possa discorrer a respeito da maneira que a pesquisa foi desenvolvida, há necessidade de explanar, ainda que sucintamente, quem são os mediadores, no sentido de mostrar que são pessoas comuns, ou seja, muitas vezes são pessoas da própria comunidade, de profissões as mais diversas possíveis, por exemplo: no Núcleo onde foi desenvolvida a entrevista, tem-se técnica de enfermagem, cabelereira, vigilante, estudante. Enfim, isso demonstra que todas as pessoas que assim desejarem podem tornar-se mediadores, mas para isso precisam entender o que é ser mediador, como se comportar como tal e para isso é necessário que participem de um curso de formação.

Portanto, foi tomada a decisão de realizar uma entrevista com os mediadores do Núcleo do Bairro Bom Jardim e para isso, foram escolhidos quatro profissionais que prontamente responderam cinco perguntas relacionadas ao trabalho que os mesmos desempenham na instituição.

A entrevista foi escolhida como a principal técnica utilizada para que se possa entender como cada mediador entende o papel que o mesmo exerce dentro do Núcleo. Mas antes de discorrer acerca da entrevista entendamos o que corresponde a mesma.

É na entrevista também que o pesquisador tem um contato mais direto com as pessoas que se deseja entrevistar, no sentido de entender suas opiniões acerca

de um assunto preexistente. Por se tratar de uma entrevista semiestruturada, a mesma requer uma elaboração minuciosa e delineada, com o objetivo de obter o resultado pretendido.

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinados assuntos, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para coleta de dados ou para ajudar do diagnóstico ou num tratamento de um problema social. (MARCONE e LAKATOS, 1996, p.84)

Como na citação a entrevista é um encontro de duas pessoas, logo o objetivo de desenvolver as entrevistas foi de procurar entender como o mediador se sente ao exercer seu trabalho na comunidade. A entrevista aconteceu da seguinte forma. Foram selecionados quatro mediadores, os quais receberam os seguintes nomes, “Afrodite, Zeus, Artêmis e Atena”, deusas e deus grego por simbolizar força. Entendemos que é isso que os mediadores são e os nomes que foram usados no intuito de preservar a imagem dos entrevistados e foram realizadas cinco perguntas para os participantes.

A primeira pergunta se tratava de como os entrevistados haviam tomado conhecimento a respeito do Núcleo de mediação e há quanto tempo eram mediadores.

A entrevista começou com Afrodite que está cursando faculdade de Direito. Quando foi questionada de como tomou conhecimento do Núcleo de Mediação, a mesma afirmou que foi por intermédio da faculdade. “Divulgação da faculdade” (palavras de Afrodite). Afrodite acrescentou que é mediadora há cerca de dois anos.

A segunda a ser entrevistada foi Artêmis que tem Ensino Médio completo e a profissão é de cabelereira. A entrevistada relatou ter tomado conhecimento do Núcleo através de um projeto implantado na própria comunidade: “Através de um programa chamado mulheres da paz implantado na comunidade do Bom Jardim”. Artêmis demonstra que gosta da mediação e afirma que está no Núcleo desde sua fundação.

Atena tem o Ensino Médio completo e é técnica em enfermagem. São muitas as formas de ficar sabendo a respeito do Núcleo, como foi relatado acima, assim como por instituições, na própria comunidade, Atenas tomou conhecimento por um membro da família. “Por meio de meu irmão”. Ela está no Núcleo há um ano e meio.

Por fim, Zeus que também possui o Ensino Médio completo e tem como profissão vigilante. A forma que o mesmo tomou conhecimento foi através de um meio de comunicação da cidade. “Por uma reportagem no jornal local”. Zeus também está no Núcleo há um ano e meio.

Na segunda questão foram indagados sobre o que era ser mediador e o que se tratava de mediação na visão de cada um deles. Afrodite relatou que ser mediador é saber ser observador e saber escutar o relato de ambas as partes. “Ser observados, ser bom ouvinte”, são as próprias palavras de Afrodite. E quanto ao que era mediação para Afrodite era a possibilidade de apaziguar os conflitos como a mesma fala “Pacificar os povos”.

Já para Artêmis, o papel do mediador é ser um instrumento de intermédio para uma solução no conflito. A mesma afirma o seguinte: ... “é uma terceira pessoa que auxilia no diálogo”. Para Artêmis mediação trata-se de um intermédio para desafogar o judiciário. “Forma pacífica de solucionar os conflitos sem judiciar”.

Para Atena, um mediador além de usar da imparcialidade o mesmo tem o dever de usar de sua neutralidade na tentativa de solucionar conflitos. É... “ser capaz de escutar sem julgar”. Atena acredita que mediação é saber como tentar solucionar conflitos. A mesma diz: “Tratar os conflitos com diálogo”.

Zeus acredita que para ser um mediador, o indivíduo tem que usar de uma dádiva que está faltando na humanidade, que é a tranquilidade, que se necessita ter para mediar determinadas discussões: “um instrumento de paz”. Mediação para Zeus é tratar o conflito como um acontecimento do cotidiano. “Tratar o conflito como comum à vida de todos”.

Na terceira indagação foi feita a pergunta de que benefícios o Núcleo de Mediação Comunitária traz para a comunidade? Afrodite relata que o Núcleo além de todas suas funções, o que ela julga ser mais pertinente é o fato da autonomia existente na própria instituição para a solução de conflitos. “Entre muitos o que acho mais importante é que ele dá autonomia aos que vão ao Núcleo”.

Artêmis acredita que o benefício que o Núcleo trouxe para a comunidade foi a comodidade de a população que Bairro Bom Jardim teve a partir do momento em que foi criado. “A possibilidade da comunidade de procurar solucionar os casos no seu próprio bairro”. Pois se trata de resolver conflitos sem ter que se deslocar para mais longe de seu domicílio.

Atena acredita que o Núcleo é um lugar em que as pessoas podem chegar e resolver seus problemas sem se sentirem julgados ou muitas vezes ridicularizados. “Um local onde muitas vezes eles vão para serem ouvidos sem julgamentos”.

Já para Zeus, o Núcleo para a comunidade é: “Um espaço onde podem procurar o entendimento para uma vida mais pacífica”, pois antes de existirem os Núcleos, qualquer tipo de desentendimento era levado até às delegacias e posteriormente para os juizados.

A quarta pergunta fica sendo analisar os fatos positivos e negativos do Núcleo de Mediação. Afrodite diz que um ponto positivo importante é o fato de ser um local democrático, no sentido de todas as opiniões serem ouvidas e respeitadas; já no aspecto negativo, trata-se da falta de estímulo e o devido reconhecimento que os mediadores muitas vezes não têm.

Para Artêmis o aspecto positivo é “o fato de a mediação ser extrajudicial, informal e de rápida aplicação”; já como ponto negativo é a falta de estrutura, pois o mesmo não trabalha em prédio próprio e a falta de reconhecimento em relação ao trabalho dos mediadores.

Atena acredita que o Núcleo é um lugar acolhedor, em que o mediador sempre procura atender quem o procura da melhor maneira possível e no aspecto negativo é a estrutura do prédio, pois o mesmo não se encontra em condições.

Por fim, Zeus vê no Núcleo um lugar de diálogo na construção de relações que lhes proporcionem a convivência em paz com a comunidade; já como aspecto negativo, o mesmo destaca que os diversos conflitos familiares são os que motivo por conta de drogas.

Na quinta e última pergunta lhes foi perguntado como os entrevistados se sentiam realizando o trabalho de mediador. Todos mostraram-se bastante satisfeitos apesar das dificuldades.

Afrodite relatou com muita satisfação, que se sente feliz em ter a possibilidade de dar soluções a desentendimentos ocorridos entre os indivíduos que procuram o Núcleo de Mediação. Artêmis diz sentir-se feliz em realizar seu trabalho e acrescenta ainda a satisfação em voltar para casa com a sensação de dever cumprido, ou seja, se sente feliz em ter feito a coisa certa. Para Atena o fato de trabalhar no Núcleo de Mediação lhe dá muita satisfação pois para a mesma é muito

bom contribuir na solução de conflitos e na construção da paz. Para concluir Zeus, foi sucinto em dizer que era feliz em fazer mediação.

A mediação nas comunidades traduz o exercício de cidadania e de democracia, pois permite que os cidadãos, até então socialmente excluídos, resolvam por si mesmos seus conflitos com o auxílio de um mediador. Assim, os indivíduos marginalizados (mediados) passam a se sentirem responsáveis por sua própria vida e incluídos socialmente, uma vez que, em uma democracia “de verdade”, qualquer tipo de exclusão social é inaceitável.

Por ser um método democrático que incentiva a participação ativa das pessoas, a mediação favoreceu também o alcance da inclusão social, quando valorizou a fala de cada um dos indivíduos, estimulando-os ao reconhecimento das diferenças existentes e chamando-os a expressarem suas próprias compreensões, valores e necessidades sobre o conflito vivido.

A mediação comunitária fomenta o significado da autonomia e da capacidade de decisão sobre os próprios problemas. Com isso, por meio da mediação, foi possível impulsionar o empoderamento entre as pessoas, isto é, um processo por meio do qual as pessoas saem de uma concepção meramente receptiva e reativa diante de sua realidade, passando a buscar a evolução, a superação e o fortalecimento perante os desafios impostos. Estes sujeitos passam a se perceber como portadores de direitos e protagonistas de suas histórias, motivando-se a promover mudanças decisivas em suas vidas. Assim, conseguem evitar a continuidade dos conflitos, vivendo um crescimento individual e coletivo, no sentido da emancipação humana e da conscientização coletiva.

A mediação de conflitos é um instrumento de prática da cidadania e da democracia no momento em que facilita o acesso efetivo à justiça, além de esclarecer aos cidadãos quais são os deveres e direitos assegurados constitucionalmente, permite aos envolvidos construir a solução rápida e eficiente dos seus próprios conflitos, desenvolvendo o senso crítico, a cultura do diálogo e da participação, com a conseqüente promoção da inclusão e da paz social.

O Núcleo de Mediação Comunitária atende os mais diversos segmentos e trata dos mais diversos tipos de conflitos, como já citado anteriormente, nesse caso específico, trata de um conflito entre vizinhos, e por motivo de ser a primeira vez do

entrevistado, afirmou ainda que seria muito cedo para responder, porém acredita que os resultados possam ser positivos pela forma de que foi conduzida a mediação.

Na mediação comunitária, os mediadores são geralmente membros da própria comunidade, capacitados para realizar a mediação de conflitos e que voluntariamente decidiram dedicar parte de seu tempo para o bem-estar de toda a comunidade. A mediação comunitária é gratuita, não acarretando ônus nenhum aos mediados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os Núcleos de Mediação Comunitária representam um exemplo de avanço na direção da democracia participativa, pois proporcionam a efetivação de direitos fundamentais como o acesso à justiça, a solução e a prevenção da má administração dos conflitos, mas com uma concepção mais ampla de valorização dos cidadãos, oferecendo-lhes estímulos à resolução cooperativa e pacífica de controvérsias, mitigando assim a exclusão social. Pois ser cidadão é respeitar e participar das decisões da sociedade para melhorar sua vida e a de outras pessoas.

Os usuários do Núcleo de Mediação do Bom Jardim chegam através de encaminhamento por instituições e ainda por indicação de pessoas que já participaram do processo de mediação comunitária.

A contribuição da mediação, enquanto meio democrático, participativo e inclusivo na resolução de conflitos é a inclusão social, valorização do ser humano, empatia; e os seus efeitos são a conscientização dos direitos e deveres, prevenção à má administração dos conflitos, pacificação social.

Após a realização da entrevista, verificou-se que as pessoas retornam, na maioria das vezes para tratar de outros conflitos, e que em sua maioria estão satisfeitos com os resultados da mediação.

A mediação comunitária de conflitos, portanto, representa um instrumento democrático de acesso à justiça, pois sendo realizada em bairros da periferia das grandes cidades, visa à inclusão social dos indivíduos marginalizados; a efetivação do exercício da cidadania, por meio da prevenção e solução de seus conflitos, da orientação e da conscientização de seus direitos e deveres.

Logo, a mediação auxilia os indivíduos a encontrar nas diferenças os interesses em comum, entendendo o conflito como algo necessário para o reconhecimento dessas diferenças e para o encontro de novos caminhos que viabilizem uma boa administração das controvérsias (SALES, 2006).

Assim, a mediação comunitária atua na promoção da cidadania e da democracia, pois permite que os cidadãos, até então socialmente excluídos, resolvam por si mesmos seus conflitos com o auxílio de um mediador.

Mas, confesso que gostaria de ver na mediação um maior acompanhamento sobre os conflitos de relações continuadas, cursos para comunidade, não apenas com a finalidade de serem mediadores em um núcleo, mas para quando se

encontrarem em uma situação conflituosa com familiares ou amigos saberem como usar o conhecimento adquirido na capacitação para mediadores, como o aprimoramento a escrita, tratar do conflito como fato normal a todos, sem julgar, sem preconceito.

6. REFERÊNCIAS

AZEVEDO, A. G.; BARBOSA, I.M. (Org.) **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Vol. 4. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007.

BELEZA, Flávia Tavares. **A mediação social como instrumento de participação para a realização da cidadania**. Brasília, 2009. Tese (Mestrado em Política Social) – Universidade de Brasília.

BRASIL, **Constituição da República Federativa**, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm > Acesso em 21 de março de 2017

BRASIL. **Ministério do desenvolvimento social e combate à fome**. Política Nacional de Assistência Social. Brasília: 2004.

CACHAPUZ, Rozane da Rosa. **Mediação nos Conflitos & Direito de Família**. Curitiba: Juruá, 2003.

CARNEIRO, Ana M. S. G. **Acesso À Justiça E Mediação**: As Casas De Mediação No Estado Do Ceará

CHIZZATTI, Antônio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 4ª edição- São Paulo: Cortez, 2000- (Biblioteca da Escola. Serie 1. Escola; v. 16).

CYSNE, Diego. **Constituição de 1946**. 2016 <<http://www.infoescola.com/direito/constituicao-de-1946/>> Acesso em 21 de março de 2017

COLOIÁCOVO, Juan Luis; COLOIÁCOVO, Cynthia Alexandra. **Negociação, Mediação e Arbitragem: teoria e prática**. Tradução de Adilson Rodrigues Pires. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e informação qualitativa**. Vol. 4. Campinas: Papius, 2009.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições De Direito Processual Civil**. v. I. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

ENGELS, Friedrich. **A Origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado**. São Paulo: Escala, 1981.

FAGUNDES, R. A. M. S. V. **Mediação: novo paradigma para os conflitos familiares?** Salvador, 2008. Tese (Mestrado em família na sociedade contemporânea) – Universidade Católica do Salvador.

GAMA, Guilherme Calmon Nogueira da. **Princípios constitucionais de direito de família**. São Paulo: Atlas, 2008.

GERHARDT, Tatiana E.; SILVEIRA, Denise T. **Método de Pesquisa**. 2009. Disponível em: < <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em 27 de março de 2017, disponível em PDF

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos De Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GUILLEAUME Hofnung, Michèle. *La Médiation*. 4 ed. Paris: PressesUniversitaires de France – PUF, que sais-je, 2007

JÚNIOR, E. F. **Mecanismos De Resolução Alternativa De Conflitos Como Ferramentas De Auxílio Para Construção Da Política Judiciária No Brasil**. Curitiba, 2008. Tese (Pós-graduação em Direito) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

LENZA, Vitor Barboza. **Cortes Arbitrais**. Goiás: Cultura e Qualidade, 1997.

LOCKE, John. **Ensaio sobre o entendimento humano**. vol.1. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1999

MANZO, Abelardo J. **Manual para La preparación de monografías**: uma guia para apresentar informes y tesis. Buenos Aires: Humanitas, 1971.

MARCONI, Marina de Andrade; Lakatos, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____, Técnica de pesquisa: **Planejamento e execução de pesquisa, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3ª ed., São Paulo, 1996

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica**: a prática de fichamentos, resumos, resenhas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

MELLO, K. S. S., BAPTISTA, B. G. L. **Mediação e conciliação do Judiciário: Dilemas e significados**. Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 97-122, jan/fev/mar. 2011.

MICHAELIS. **Minidicionário escolar da língua portuguesa**. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 2000

MINAYO, M. C. S.; MINAYO-GOMÉZ, C. **Difíceis e possíveis relações entre métodos quantitativos e qualitativos nos estudos de problemas de saúde**.

GOLDENBERG, P.; MARSIGLIA, R. M. G.; GOMES, M. H. A. (Orgs.). **O clássico e o novo: tendências, objetos e abordagens em ciências sociais e saúde**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2003. p.117-42. M

MARQUES, Luis Guilherme. **O Processo Civil Francês. Juiz de Fora**: 2010 <http://www.emerj.rj.gov.br/revistaemerj_online/edicoes/revista49/Revista49_80.pdf> Acesso em 29 de março de 2017

MEDIADORES. **Mediação.** Disponível em <<http://www.mediadores.com.br/conceitos/mediacao.asp>> Acesso em 27.jun.2006

MIOTO, R. C. T. **Família e Serviço Social:** Contribuições para o debate. In Revista Serviço Social e Sociedade. nº 55. São Paulo: Cortez, 1997.

MIRANDA, A. K. P. C. **Segurança Pública, formação policial e mediação de conflitos: novas orientações para a atuação de uma política cidadã?** Fortaleza, 2011. Tese (Mestrado em Políticas Públicas e Sociedade) – Universidade Estadual do Ceará.

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

MORDIN, Battista. **Introdução à Filosofia:** Problemas, Sistemas, Autores, Obras. 15ª ed. Trad. J. Renard e Luiz J. Gaio. Rev. Danilo Morales, Luiz A. Miranda e José Sobral. São Paulo: Paulus, 2004.

NASCIMENTO, Eunice Maria. **Administração de Conflitos.** Curitiba, ano 2012, p. 204, IESDE

NOBRE, M. T.; BARREIRA, C. **Controle Social e Mediação de Conflitos:** as delegacias da mulher e a violência doméstica. Sociologias, Porto Alegre, ano 10, n. 20, p.138-163, jul/dez. 2008.

NOBRE, Leila. **Bom Jardim Território da Paz.** 2014. Disponível em: <<http://www.fortalezanobre.com.br/2014/02/bairro-bom-jardim-territorio-da-paz.html>> Acesso em 04 de abril de 2017

OLIVEIRA, M. B. **Justiças do diálogo:** Uma análise da mediação extrajudicial e da 'produção de justiça'. Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 191-228, abr/mai/jun. 2011.

RALF Dahrendorf in Artigos de apoio Infopédia [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2017.. Disponível na Internet: [https://www.infopedia.pt/\\$ralf-dahrendorf](https://www.infopedia.pt/$ralf-dahrendorf). Acesso em 20 de março de 2017

RELATÓRIO ESTATÍSTICO [da] **Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ceará.** Fortaleza, 2013. Anual Disponível em: <<https://drive.google.com/file/d/0B53Z7nbMjxVrb1BpWVo1OFdrU1U/edit?pli=1>>. Acesso em: 21 nov. 2014.

ROSA, Conrado Paulino da. **Desatandonós e criando laços:** os novos desafios da mediação familiar. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2012.

SALES, Lília Maia de Moraes; Vasconcelos, Mônica Carvalho. **Mediação familiar:** Um estudo histórico-social das relações de conflitos nas famílias contemporâneas. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora Ltda., 2006.

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

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. **O que é a mediação de conflitos**. 1. ed. – São Paulo: Brasiliense, 2007.

SANTOS, Boaventura de Souza. **O discurso e o poder**: ensaio sobre asociologia da retórica jurídica. Porto Alegre: Fabris, 1988.

SILVA, Airton Marques da e MOURA, Epitácio Macário. **Metodologia do Trabalho Científico**. Fortaleza: IVA, 2000. 188p.

SOUZA, Zoraide Amaral de. Arbitragem – Conciliação – **Mediação nos Conflitos** Trabalhistas. São Paulo: LTr, 2009

TABRAS. **Arbitragem e mediação no Brasil**. Disponível em: <http://www.tabrasdobrasil.com.br/>. Acesso em: 27 de jun de 2016

TARGA, Maria Inês Corrêa de Cerqueira César. **Mediação em juízo**. São Paulo: LTr, 2004.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2008.

VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Jounville/Santa Catarina: Habitus Editora, 2006.

VIANNA, Marcio dos Santos. **Mediação de conflitos: Um novo paradigma na Administração da Justiça**. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XII, n. 71, dez 2009. Disponível em: http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6991 Acesso em 01 de abril de 2017

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

ZAPPAROLLI, Célia Regina. **A experiência pacificadora da mediação: uma alternativa contemporânea para a implementação da cidadania e da justiça**. In: MUSZKAT, Malvina Ester (Org.). Mediação de conflitos – pacificando e prevenindo a violência. São Paulo: Summus, 2003.

<http://associacaoavidamelhor.blogspot.com.br/p/o-bairro.html> Acesso em 01 de abril de 2017

< <http://www.ebah.com.br/> Acesso em 06 de abril de 2017 >

7. APÊNDICES

APÊNDICE A- ROTEIRO PARA COLETA DE DADOS

MEDIAÇÃO FAMILIAR NO NÚCLEO DE MEDIÇÃO DO BOM JARDIM

QUESTIONÁRIO

INSTITUIÇÃO: _____

ENTREVISTADO(A): _____

1ª Como conheceu o Núcleo de mediação e a quanto tempo atua como mediador comunitário?

2ª O que é ser mediador e o que significa mediação?

3ª Que benefícios o Núcleo de Mediação Comunitária traz para a comunidade?

4ª Aspectos positivos e negativos do Núcleo de Mediação?

5ª Como se sente realizando este trabalho?

Fortaleza, _____ de _____ de _____.

Entrevistadora: _____

8. ANEXOS

ANEXO A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Declaro, por meio deste Termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada:

_____,
desenvolvida por _____.

Fui informado(a), ainda, de que a pesquisa é orientada por _____, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (85) _____.

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) do objetivo geral, estritamente acadêmico, do estudo que, em linhas gerais, é _____.

Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa e que minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo pesquisador (a) e/ou seu (sua) orientador (a). Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos. Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Fortaleza, ____ de _____ de 2017

Assinatura do (a) participante:

Assinatura do (a) pesquisador (a):

Assinatura da testemunha:
