



AS JUSTIÇAS DO DIÁLOGO E O “ESPÍRITO COMUNITÁRIO”

Marcella Beraldo de Oliveira¹
Profa. Adj. de Antropologia da UFJF
marcellaberaldo@hotmail.com

Este artigo discute os usos da mediação extrajudicial como um campo de práticas e saberes em desenvolvimento no Brasil, inserido no tema da administração institucional de conflitos e da produção de justiça. Mais especificamente, busquei entender como opera a dinâmica de atendimento de mediação extrajudicial e o que ela produz como justiça.

A pesquisa tem como base o trabalho de campo de caráter etnográfico no Centro de Mediação de Olinda/PE, do Governo Municipal dessa cidade, e no Balcão de Direitos da ONG Viva Rio, ambas vinculadas ao Programa Balcão de Direitos da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República. Apoiadas pelo Governo Federal, essas instituições tiveram origem nas iniciativas de promoção do exercício da cidadania para a população de baixa renda, por meio de assistência jurídica gratuita e fornecimento de documentação civil básica e, posteriormente, pela realização de mediação de conflitos extrajudiciais.

Esta investigação resgatou ainda alguns dados de uma pesquisa de 2003 realizada em Campinas sobre o Juizado Especial Criminal. Criados pela lei 9.099 de 1995, esses órgãos introduziram pela primeira vez na Justiça Penal a figura da conciliação, em cuja dinâmica importa mais a busca do acordo entre as partes que a definição de culpados (ROJAQ, 2005). Tanto as instituições centradas na mediação quanto os Juizados Especiais, com foco na conciliação, fazem parte, cada um a seu modo, do que denominei *justiças do diálogo*, também chamadas de “justiças alternativas”, privilegiando, em lugar da *culpabilização*, o diálogo e a busca do consenso entre as partes na solução de conflitos .

O objetivo de pesquisar esse material diversificado foi analisar as justiças do diálogo em vários contextos, de modo a discutir problemas e questões a elas pertinentes. De forma alguma, porém, se pretendeu considerar que os dados indicam o que ocorre de

¹ A apresentação desse trabalho no XI CONLAB foi possível por meio do financiamento pela FAPEMIG, agência de fomento do Estado de Minas Gerais.



modo geral com essas “justiças alternativas” no Brasil. Não se trata, portanto, de traçar um retrato delas ou de fazer generalizações.

O campo de implementação e disseminação das práticas e saberes relativos às alternativas de justiça é bastante heterogêneo, assim como são diversas suas avaliações. Há, porém, um discurso mais ou menos homogêneo quanto ao seu ideário, que está voltado para a comunicação entre os indivíduos, a responsabilização das partes em conflito, o protagonismo delas, e para a busca de uma sociedade integrada, conjugando noções de autogestão, escolhas éticas dos indivíduos e a promoção de uma “cultura de paz”.

A mediação se apresenta como um modelo alternativo de justiça, mais próximo dos indivíduos e das comunidades porque passa as rédeas da solução de conflitos para os próprios envolvidos, não para o Judiciário. Walgrave (1993) fala em “conflito roubado pelo Estado” e defende que o Estado deve devolver às partes o poder de resolução de seus problemas. Nesse sentido, por meio da mediação, os envolvidos são “empoderados” e assumem suas responsabilidades. Esse modelo de administração e gestão dos conflitos sociais traduz não somente as mudanças na distribuição e na organização do poder, mas também uma redefinição das relações entre sociedade civil e Estado e, mais particularmente, dos atores a quem é atribuída legitimidade para resolver litígios (PEDROSO et al., 2001).

Importa observar, especificamente, como a lógica do diálogo é usada na administração dos conflitos que chegam aos ambientes pesquisados. Considerando, como argumenta Judith Butler (2003), que

a própria noção de “diálogo” é culturalmente específica e historicamente delimitada, e mesmo que uma das partes esteja certa de que a conversação está ocorrendo, a outra pode estar certa de que não. Deve-se, então, questionar, antes de tudo, as relações de poder que condicionam e limitam as possibilidades dialógicas. Pois, do contrário, o uso do diálogo como base para administração de conflitos e produção de justiça corre o risco de degenerar em um liberalismo que pressupõe que os diversos agentes do discurso ocupam posições de poder iguais e falam apoiados nas mesmas pressuposições sobre o que constitui o “acordo” e a “unidade”. (BUTLER, 2003, p. 35)

Este trabalho mostra que a mediação funciona a partir de três ideais principais: primeiro, a busca, por meio da comunicação, da responsabilização individual e da autorregulação, do restabelecimento de laços comunitários, da cultura de paz e da



apropriação da solução dos conflitos pelos próprios atores que dele participam; outro, orientado pela agilidade e pela desburocratização da Justiça; e, um terceiro, que se centra no esforço de ampliação do acesso da população de baixa renda à Justiça, descentralizando os espaços de administração de justiça para além do Judiciário.

Esses ideais aparecem mesclados nos atendimentos de mediação, refletindo-se na multiplicidade de práticas levadas a cabo pelos mediadores nas instituições pesquisadas. Eles orientam a produção de diferenciações e hierarquias nas relações entre os sujeitos envolvidos (mediadores, agentes comunitários e atendidos) e entre a própria justiça do diálogo e a justiça comum.

As práticas de mediação observadas evidenciam, especificamente, o reconhecimento do direito à pensão alimentícia e das mulheres “sujeitos dessa pensão” por meio do controle educativo ou civilizador (ELIAS, 1994) das famílias pobres e da evitação do sistema formal de justiça. A população atendida busca o serviço de justiça - de uma forma tutelar - e é recebida por mediadores que procuram ensinar as “boas maneiras” de se conviver em família em meio ao discurso em defesa da autorregulação, do protagonismo e do empoderamento dos envolvidos sobre a administração/resolução do conflito de que fazem parte.

As trajetórias das ‘justiças do diálogo’ em contextos diversos

Apresento uma breve contextualização sobre o surgimento do que estou chamando de *justiças do diálogo*, considerando que a proposta de deslocamento de paradigmas nas formas de administração de conflitos caracterizados pelos ideais da mediação de conflitos surgem de tempos em tempos, em contextos distintos.

As justiças do diálogo se inserem, atualmente, no Brasil, em um contexto tanto expansionista de direito em abundância e de judicialização das relações sociais (VIANNA et al., 1999) quanto de retratação, informalização e desjudicialização, visando a uma nova relação entre o judicial e o não judicial na administração da Justiça. Nas discussões sobre as melhores formas de administração e resolução de conflitos sociais, ora enfatizam-se leis de aumento à repressão, com base em modelos que valorizam o conflito de lados opostos, ora adotam-se modelos negociados, de busca do acordo e do direito penal mínimo. Essas tendências, apesar de parecerem contraditórias, coexistem no sistema jurídico brasileiro atual. Ao mesmo tempo em que se promulga a



Lei dos Crimes Hediondos e se entra na discussão da redução da maioria penal, tem-se a Lei dos Juizados Especiais Criminais e, também, projetos de Justiça Restaurativa e de mediação, que se inscrevem na ruptura com o modelo punitivo. Surgem, também, como políticas públicas de justiça alternativa, os centros governamentais e não governamentais de mediação comunitária, além de empresas privadas de mediação com fins lucrativos que se voltam, geralmente, para pessoas jurídicas do setor econômico e financeiro. Com isso, mostram-se os diferentes usos das justicas do diálogo, em cada contexto em que são aplicadas, produzindo práticas e significados distintos.

Alguns criminólogos, tal como Garland (1999) e Rose (2000), criticam a leitura das políticas criminais como opostas. Para eles, elas se autoalimentam. Esses autores percebem uma lógica nas políticas de controle criminal que complexifica a ideia da descentralização da justiça estatal, como apontou Garapon (1996). O controle social descentralizado, que cria outros espaços de justiça, é uma inovação, mas não necessariamente menos coercitiva ou reguladora. Então, como discutem Rose e Garland, o Estado, no período pós-Estado-Providência, pretende tomar a posição de regulador à distância, se desresponsabilizando de atividades tradicionalmente estatais. De acordo com Garland, há um problema nessa expansão dos meios alternativos ao Judiciário e nesse novo papel do Estado, principalmente no que diz respeito às políticas criminais. O autor afirma que

a “responsabilização” de organismos não estatais e o funcionamento rotineiro da prevenção da criminalidade podem provocar enormes disparidades no financiamento social das redes de segurança. Uma vez que a segurança deixa de ser garantida para todos os cidadãos por um estado soberano, ela se torna um produto cuja distribuição está antes à mercê das forças do mercado do que sendo executadas em função das necessidades. Os grupos que mais sofrem com a criminalidade tendem a ser os membros mais pobres e menos poderosos da sociedade, que são desprovidos quer de recursos para comprar segurança, quer de flexibilidade para adaptar suas vidas cotidianas e se organizar de forma eficaz contra o crime. Essa disparidade entre ricos e pobres – que coincide com a divisão entre as classes detentoras da propriedade e os grupos sociais que são considerados como uma ameaça para a propriedade – tende a nos arrastar para uma sociedade fortificada, caracterizada pela segregação e o abandono de todo ideal cívico. (GARLAND, 1999, p. 76)

Sem aprofundar a discussão mais teórica, importa-nos ressaltar, no limite deste artigo, como fato inegável a multiplicação de sistemas alternativos de resolução de conflitos. Uma recomendação das Nações Unidas estimula “a formulação de políticas



públicas de mediação e de justiça restaurativa (...) visando o desenvolvimento de uma cultura favorável a sistemas alternativos de resolução de conflitos” (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2005, p. 9). O Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) também tem interesse em financiar alternativas ao Judiciário na solução de conflitos. Seguindo essas diretrizes, o Ministério da Justiça brasileiro abriu e continua abrindo editais para apoiar projetos nessa área. Esse fato demonstra que as transformações judiciais aqui respondem a anseios nacionais, mas, sem dúvida, também acontecem em um contexto de pressões internacionais pela reformulação judicial motivadas pelo ideal de um Estado menos intervencionista.

O uso da mediação como forma alternativa de administração de conflitos seguiu rumos diferentes nos países centrais e nos periféricos, considerando as distintas trajetórias históricas políticas dos tribunais destes e daqueles. Há de se considerar também as diferentes orientações dos institutos jurídicos de cada sociedade. As justiças do diálogo surgiram nos países de *common law*, modelo mais propício ao uso da mediação, mas posteriormente foram também introduzidas nos de *civil law*.

O ponto fundamental das justiças do diálogo é a busca do consenso. Cabe salientar que essa busca é completamente distinta em cada um desses modelos. No modelo contraditório, próprio das sociedades de *civil law*, tenta-se encontrar a verdade, revelada pela contradita, a verdade “real”. Por isso, a argumentação pode ser infinita, seguindo a lógica de obter sempre o contrário do argumento antecedente. Não há aí a tentativa de construção de um consenso, ao passo que no modelo adversarial, próprio das sociedades de *common law*, procura-se *uma verdade possível*, formada do acordo entre as partes ou entre os árbitros (jurados), ou seja, preocupa-se com verossimilhança e não com verdade (KANT DE LIMA, 2008). As justiças do diálogo são próprias dos sistemas de *common law*, porém, os sistemas de *civil law* vêm passando por mudanças para adotar tais alternativas.

As justiças do diálogo no Brasil

Quanto a períodos históricos, alguns autores, como Pedroso *et al.* (2001), consideram que três deles compõem a trajetória dos tribunais nos países ricos do Hemisfério Norte: o Estado liberal, o Estado-providência e o pós-Estado-providência (Estado mínimo). Essa periodização não corresponde à dos países “periféricos”, que



eram, em um passado mais ou menos recente, colônias ou, caso de alguns até hoje, não contam com o Estado-providência. Além disso, países como o Brasil e seus vizinhos latinos são caracterizados por grandes desigualdades sociais. Em alguns casos, até, os direitos civis básicos quase inexistem, principalmente nas fases em que passaram por ditaduras militares. Nos momentos de reabertura democrática, tais países viram-se na contingência de consagrar constitucionalmente, todos ao mesmo tempo, os direitos que tinham sido garantidos sequencialmente ao longo de mais de um século nos países centrais. Daí não terem, em geral, permitido a consolidação dos direitos da cidadania.

No Brasil, foi a partir da Constituição de 1988, promulgada após um longo período de ditadura, que se abriu espaço para a implementação de formas alternativas de resolução de conflitos. Nessa época, surge um movimento social crescente de busca por direitos que ocorre também nos países centrais e que, mais recentemente, foi caracterizado pela judicialização das relações sociais. Os tribunais se viram abarrotados e passaram a buscar novos meios, mais descentralizados, rápidos e informais para a administração de conflitos. Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, criados em 1995 com esse objetivo, trouxeram essa nova forma, baseada em um estilo conciliatório.

Apesar de a Carta Constitucional brasileira ser uma das mais avançadas do mundo, vive-se em meio a uma persistente desigualdade social no acesso à Justiça. No sistema legal, não há efetividade e garantias, no sentido estrito e formal do conteúdo da lei e de sua aplicação. Há uma mistura de características democráticas e autoritárias: os direitos políticos são respeitados; porém, as minorias - os camponeses, os favelados, os índios, as mulheres, os negros etc. - não conseguem efetivamente receber um tratamento justo nos tribunais e assim obter dos órgãos do Estado serviços aos quais têm direito ou se manter a salvo da violência policial.

Alguns críticos argumentam que a sociedade brasileira foi constituída de forma tutelar, o que interfere na implementação de políticas que transfeririam para os cidadãos a autonomia de decidir seus próprios conflitos, princípio que rege os ideais da mediação de conflitos e das justiças negociadas. Faoro (1958, p. 96) descreve a relação de submissão existente entre os indivíduos e o Estado, destacando características que marcavam a sociedade brasileira no século XVI: “Tudo é tarefa do governo, tutelando



os indivíduos, eternamente menores, incapazes ou provocadores de catástrofes, se entregues a si mesmos.” (FAORO, 1958, p. 96)

Em um sociedade altamente hierarquizada como a brasileira, certos grupos sociais são tidos como de segunda classe: pobres, negros, mulheres e outras minorias. Nesse sentido, ressalta-se que a universalidade de direitos só pode ser conquistada se for contemplada a maneira específica com que a discriminação incide nas experiências das diferentes minorias. Como argumentam Debert e Gregori (2008), alguns analistas consideram que essa expansão do direito e de suas instituições ameaça a cidadania e dissolve a cultura cívica, na medida em que essa situação tende a substituir o ideal de uma democracia de cidadãos ativos por um ordenamento de juristas que, arrogando-se à condição de depositários da ideia do justo, acabam por usurpar a soberania popular.

Porém, se tomarmos o exemplo das delegacias especiais de polícia (como a Delegacia Especial de Defesa dos Direitos das Mulheres, no Brasil), voltadas para a defesa de uma minoria desprivilegiada, elas são, no entanto, fruto de reivindicações de movimentos sociais e, por isso, podem ser vistas como exemplo que contesta tal argumentação. Elas indicam, antes, um avanço da agenda igualitária, porque expressam uma intervenção da esfera política capaz de traduzir em direitos os interesses de grupos sujeitos ao estatuto da dependência pessoal.

Os Balcões de Direitos

No mesmo sentido das Delegacias de Defesa da Mulher, o Balcão de Direitos, da ONG Viva Rio, o primeiro a ser implementado no Brasil e foco empírico desta pesquisa também é resultado de pleitos de lideranças comunitárias de comunidades de baixa renda na cidade do Rio de Janeiro, que avaliaram como pior problema de seu cotidiano a falta de acesso à Justiça. A partir do sucesso da experiência do Viva Rio, o projeto se tornou uma política pública do Governo Federal, que difundiu e financiou a ideia por vários estados do país. O Balcão de Direitos se destina a uma população específica: a de baixa renda com dificuldade de acesso aos meios formais de justiça. É um modelo descentralizado, extrajudicial, que se pauta, inicialmente, no ideal de, baseado na lei universal e igualitária de direitos da cidadania, fazer com que as demandas desse público atinjam o Judiciário, ampliando o acesso a ele.



Assim, no princípio, os Balcões estavam voltados para a assistência jurídica e para a obtenção de documentos civis gratuitos (CPF, RG, Carteira de Trabalho etc.). A lógica que organizava suas práticas era a jurídica, sendo tais práticas destinadas a pessoas que não teriam como pagar advogados, ou seja, seu foco era a lei e a tentativa de homologar acordos ou dar informações sobre direitos, com base na estrutura do sistema de Justiça. No site da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República, o objetivo do Balcão é descrito da seguinte maneira:

Implantar, por meio de postos fixos ou itinerantes, serviços de assistência jurídica gratuita e de fornecimento de documentação civil básica, bem como prestar orientações e capacitar a população a ser atendida, de forma a contribuir para a promoção da cidadania e a defesa dos direitos humanos. (PRESIDÊNCIA, 2009)

Posteriormente, foi introduzida a ideia da mediação de conflitos iniciada com um curso sobre técnicas de mediação oferecido por uma empresa carioca chamada Mediare. Sobre isso, cito a fala de um mediador entrevistado.

Acho que o grande lance é a “cultura de paz” no âmbito comunitário, a questão da transformação mesmo. E esse era o grande lance, mas, quando a gente se deu conta disso, foi muito tempo depois. Não precisa de um acordo aqui. Não preciso forçar a barra para fazer o acordo, ir rápido porque tem o próximo da fila. Não! Se for necessário, a gente faz cinco encontros. É uma coisa que eu comecei a fazer que antes eu não fazia era: “Vamos parar por aqui, vamos para casa, vamos pensar, refletir, passar uma semana, e a gente marca de novo para conversar.”

Aqui, nota-se a diferença entre o discurso da *conciliação*, que é o da celeridade e de obtenção do acordo, e o da *mediação comunitária*, que tem foco no estímulo à obtenção de uma “cultura de paz” a partir do diálogo entre as partes em conflito.

Quando a ideia da mediação é introduzida, leva consigo a noção de justiça comunitária, autorregulada, dando legitimidade aos atores locais na gestão de seus conflitos. A mediação comunitária se insere em uma estrutura de regulação de conflitos que se apoia nas pessoas de um local determinado (bairro, imóvel, municipalidade, cidade, cooperativas de habitação, etc.). Ela nasce da ideia de que os conflitos fazem e sempre farão parte da vida e os indivíduos devem aprender a melhor forma de regulá-los, ou seja, da noção de positividade do conflito (SIMMEL, 1955). Cito um trecho da cartilha *Médiation citoyenne: Un mode de gestion des conflits*, do Regroupement des



Organismes de Justice Alternative du Québec, que assim descreve o modelo a que chama de mediação cidadã:

De nos jours, la diversité et la complexité de la vie sociale requièrent le développement de modes décentralisés de règlement des conflits susceptibles d'amener les citoyens à se réapproprier la gestion de leurs conflits, et ce, sans devoir toujours s'en remettre à l'État (tribunaux, cours civile, police, sécurité publique, services sociaux etc.). Le modèle proposé ici vise plus spécifiquement à établir une unité autonome de résolution des conflits. Cette instance sera gérée par un comité formé d'individus qui évoluent dans la collectivité concernée, et aura le mandat de mettre en place un service de médiation gratuit et confidentiel, dispensé (dirigido) par des médiateurs bénévoles (voluntários). La "médiation citoyenne" a pour objectif de contribuer à l'autonomisation (*empowerment*) et à la responsabilisation des individus et des communautés face aux situations conflictuelles. À notre sens, ce modèle de gestion des conflits permet de créer ou de recréer des liens de solidarité (laços) entre les personnes. Il s'appuie sur la médiation comme mode alternatif de résolution des conflits. (ROJAQ, s/ano, p. 2)

A missão do Balcão de Direito, então, passa a ser a de articular a dificuldade de acesso de uma parcela da população brasileira aos direitos da cidadania - de direitos universais e igualitários - com os ideais da mediação. Esses ideais representam a transferência de poder para as partes na decisão de seus conflitos, mas que vai de encontro com a busca de uma população carente pela tutela Estatal na resolução de seus conflitos. Cabe ressaltar, que a característica da população atendida pelos Balcões pesquisados, é de uma população que habita áreas carentes de serviços públicos e que tem dificuldades no acesso à justiça formal. Assim, a mediação pretendida como uma justiça comunitária, que propõe o empoderamento das partes, a construção de cidadãos ativos e protagonistas na administração dos conflitos de que são partes, acaba aparecendo como o oposto do que a própria população busca, isto é, a tutela do Estado no acesso à direitos universais e à justiça.

Essa articulação entre empoderamento das partes e busca por uma tutela do Estado no acesso aos direitos, ocorre em meio a um terceiro objetivo que se pretende instaurar com a mediação: a agilidade na prestação jurisdicional. O desafio de articulação desses vários objetivos na resposta às demandas da população atendida pelo Balcão, se apresenta de maneira clara na fala de um mediador que atuou no Balcão do Viva Rio:

Pesquisadora: O que está regendo a mediação? Há uma tendência de se pautar pela lei universal para definir o que é justo e o que não é. Você acha que as pessoas conseguem transpor isso?



Mediador: Acho que é muito difícil transpor isso! Para ambos os lados. Tanto para o lado do mediador quanto para as pessoas que o procuram, porque a cabeça das pessoas está muito atrelada ao Judiciário. Esperar a reprodução de toda aquela estrutura vertical do Judiciário e do operador do direito... vai ter o vício do direito. O norte sempre foi o parâmetro jurídico. A gente pode fazer acordo que contraria a lei?

No início, eu tinha grande dificuldade com isso. Depois, passei a gritar sem nenhuma culpa que não! Não necessariamente os acordos têm que ser jurídicos e reproduzir o que a lei diz. Acho que é muito pela prática. Mas você pode cometer vários pecados jurídicos. Por exemplo, vai fazer um aluguel, mas você não pode fixar o preço do aluguel pelo salário mínimo. (...) E, também, o acordo, às vezes, nem contraria a lei, mas é algo impensável e qualquer advogado que o leia vai dar risada. Tipo... Alguém se compromete a comer macarronada todos os domingos com a minha esposa, a jogar dominó com os amigos todas as quartas-feiras e a ficar com meus filhos nos finais de semana. Então, beleza! O acordo é esse e, daqui a três meses, a gente volta aqui e vê se está funcionando. Isso, em casos de casais que, no início, chegam para se separar, mas, ao longo da conversa, você vê que eles não querem se separar, só acertar algumas coisas que foram perdidas na relação... Desprender-se mesmo da coisa jurídica, o que é difícil para um advogado.

Em Olinda, esse dilema também aparece na fala de Anderson, presidente da associação de moradores de Rio Doce, bairro onde situa o segundo núcleo do Centro de Mediação/Balcão de Direitos.

O primeiro problema fundamental é que o Balcão deveria se estender da porta para fora, dar mais orientação, mandar a pessoa procurar um advogado. Tem que ter acompanhamento na audiência, porque, se não resolveu aqui, fica por isso mesmo! Acho que o advogado não tem que fazer papel de psicólogo como muitas vezes faz. Ele deve assumir o jurídico. Tem que ter uma sala só para isso, o atendimento psicológico. Não pode ser no Balcão.

Foi possível observar na pesquisa de campo no Balcão de Direitos carioca e no olindense que a população atendida busca acesso à justiça estatal. Com foco nessa busca específica da população, percebe-se a dificuldade na articulação dos interesses em combinar com o ideal da mediação de uma justiça com orientação para a busca do consenso, negociada e autorregulada.

A justiça comunitária e o “espírito comunitário”

Os Balcões de Direitos do Viva Rio e de Olinda pesquisados não foram, inicialmente, pensados a partir dos ideais da chamada justiça comunitária. Porém, ao introduzir a prática da mediação de conflitos, passaram a ser regidos, em parte, por esses ideais. Pretende-se que a mediação na justiça comunitária seja menos balizada do que a mediação judicial. As situações objetivas são, de certa forma, de menor gravidade. Mas eles também recebem situações graves, que poderiam ser judiscializadas. De



acordo com Jaccoud (2003), as práticas são mecanismos de regulação social, que permitem criar laços sociais com o *empowerment* dos envolvidos nos conflitos. É comum a ideia de que, na mediação social, as pessoas estão mais livres para dar opinião e falar de sentimentos do que no Judiciário. Isso porque, no sistema de Justiça, existe toda uma estrutura hierarquizada que pode oprimir. Nesse sentido, há um entusiasmo quanto ao modelo da mediação comunitária, pois se entende que ele estaria mais livre das estruturas opressoras judiciais e, por isso, o conflito poderia ser mais facilmente reapropriado pelos que o vivenciam. A mediação, assim, é considerada uma forma de administrar conflitos por inteiro; não somente uma etapa do processo ou uma técnica de solucioná-los, mas uma mudança de paradigmas nas formas de administração de conflitos em uma sociedade.

Nesse movimento em que a comunidade e da família são tidas como ambientes harmoniosos, elas se colocam como contrapartida com o individualismo crescente das sociedades contemporâneas, responsável por afastar as pessoas e quebrar laços sociais que harmonizariam a sociedade. Concomitantemente a essa valorização do comunitarismo, existe o argumento da evitação das instituições formais de justiça, considerados locais extremamente distantes da realidade da população de baixa renda e ambientes reprodutores de desigualdades sociais. Em palestra sobre os Balcões de Direitos realizada em Brasília no dia 19 de dezembro de 2002, o sociólogo Bernardo Sorj trata da questão da recusa das instituições formais de direito e da própria definição do que é o Balcão dentro de uma perspectiva mais ampla, como cito a seguir.

Eu penso que, em primeiro lugar, o Balcão de Direitos não pode e nem deve ser um substituto do Poder Judiciário. (...) Acredito que um dos problemas do período da ditadura militar que nós vivemos e está sendo saneado é uma visão da sociedade civil como algo que se contrapõe ao Estado. É uma visão de si mesma como algo virtuoso - eu diria quase imaculado -, enquanto o Estado é a mãe de todos os vícios. (...) Se temos o Estado, é porque temos a sociedade que temos, e vice-versa. Então, não adianta pensar na sociedade civil como sendo algo que, por definição, é bom, faz as coisas boas, e o que não funciona é responsabilidade do Estado. Eu diria que essa é a primeira coisa importante. (...) Acho que um discurso excessivamente concentrado na sociedade civil é antidemocrático, enfraquece o Estado, fragiliza o Estado. E considerar o Estado o outro lado, o lado ruim ou o lado mal, é mais inverdade. Para avançar, então, eu diria que vejo os Balcões de Direitos como organizações da sociedade civil articuladas ao Estado. (...) É importante criar uma cultura de mediação capaz de educar a população a resolver conflitos entre ela quando é possível, não permitindo o fenômeno, que termina sendo quase epidêmico, de judicialização de todo o conflito social. Quando isto não é possível, é preciso orientar essa população para a utilização do sistema



judiciário. Eu acho que o Balcão de Direitos poderá ser um ator importante para repensar as relações entre o Poder Judiciário e a sociedade brasileira.

É importante assinalar, no entanto, a ambivalência envolvida na recusa do jurídico e do sistema estatal de justiça e, ao mesmo tempo, sua valorização como instância hierarquicamente superior no campo de administração institucional de conflitos. Essa ambivalência está presente tanto nos atendimentos, por parte de mediadores e atendidos, quanto no discurso de divulgação da mediação, como fica claro no folder citado no início deste texto.

As experiências de mediação pesquisadas no projeto Balcão de Direitos do governo federal estão voltadas para uma população de baixa renda e têm o intuito de ampliar o acesso aos direitos de pessoas que não conseguem ou não estão acostumadas a usar o sistema de justiça para resolver seus problemas. Tanto a experiência olindense quanto a carioca, no início, estavam voltadas para a assistência jurídica e a obtenção de documentos gratuitos, como já salientado anteriormente. A lógica que organizava suas práticas era a jurídica, sendo elas destinadas a pessoas que não teriam como pagar advogados. Assim, seu foco estava na legislação e na tentativa de homologar acordos ou dar informações sobre direitos, com base na estrutura do sistema de justiça tradicional.

Porém, ao se introduzir a noção de mediação de conflitos, houve uma guinada no ideal que orientava as práticas nos Balcões. Assim também com a ideia de justiça comunitária e, mais precisamente, com incorporação da técnica da mediação comunitária - mesmo não sendo esta, especificamente, a denominação dada às experiências pesquisadas - ao discurso de seus operadores. Por um lado, algumas orientações e diretrizes para a prática da mediação extrajudicial dos Balcões de Direito de Olinda e do Viva Rio se assemelham às características do que é chamado de justiça comunitária. Por outro lado, a maneira como a mediação é divulgada no folder de Pernambuco, principalmente no que diz respeito a sua dinâmica de atendimento, acaba se distanciando da ideia de mediação comunitária, uma vez que está orientada a ajudar ou tutelar a população em lugar de empoderá-la. Esse argumento corrobora o dilema, mencionado anteriormente, quanto à articulação entre direitos locais e direitos universais em um contexto populacional específico.



A informalidade dos atendimentos de mediação, entretanto, consegue abarcar as mudanças sociais que ocorrem no cotidiano e, de certa forma, efetiva o direito à pensão alimentícia, por exemplo, de uma forma particular e local, em uma mistura do “direito oficial” (categorias universais) com o “direito da rua” (categorias locais), compondo, assim, a dinâmica da mediação, mas, aqui, especificamente, produzindo o “sujeito da pensão alimentícia”. Ilustro esse argumento com a fala de um mediador do Viva Rio.

Acompanhei casos de família, fiz a mediação de separação. Eles tinham um filho. Aí, depois de um ano, voltam, com outro filho já. Aí eu falo: “Mas não se separaram?” “É, separamos, mas voltamos. E agora separamos de novo, e tem mais esse menino aí. Tem que colocar mais a pensão dele no acordo”. Aí, daqui a mais um tempo, voltam.

Tinha um casal de quem eu ria: a mulher entrava lá olhando para minha cara já rindo. Eu já tinha o telefone do cara no meu celular. Eu ligava e ele falava “Mas de novo? Quando eu puder, vou aí.” Ficava até uma coisa mais relaxada. “Ah, tá bom, eu te espero aqui no Balcão. Quando fechar, eu fico mais meia hora para te esperar.”

Você ia acompanhando a vida das pessoas e as mudanças. Tem casal de quem fiz o casamento, depois a separação, pensão, tudo.

Em outro caso descrito no Núcleo do Carmo de Olinda, Raquel, uma mediadora tratava uma mulher, frequentadora assídua do centro, como sua “cliente”, pois ela “volta e meia aparecia” para reclamar que o marido não estava pagando a pensão. Ela, então, pegava o telefone e ligava para o ex-companheiro para cobrar o pagamento. A mulher atendida por Raquel descreve:

Meu ex-marido está pagando a pensão, que é uma beleza. Quando ele não paga, venho aqui reclamar, a doutora liga para ele e já dá uma bronca. No dia seguinte, ele passa a pagar a pensão novamente.

Nesse caso, há uma legitimidade do Centro de Mediação conferida pela mulher atendida e por seu ex-companheiro, e uma não judicialização da solução do conflito. Observa-se também a necessidade de o mediador ser legitimado pelas partes como alguém que pode “dar uma bronca” para que seja cumprido o acordo de pagamento da pensão. Aqui, nota-se não a apropriação do conflito pelas partes, mas uma necessidade de atuação do mediador para que o acordo, firmado por meio da mediação, seja cumprido.

Algumas vezes, porém, a mediadora ligava para o devedor e dava sua opinião sobre o caso: “Esse cara não vai pagar. Vamos ter que encaminhar para a assistência jurídica (ou seja, para a justiça comum) na próxima vez.” Nesse caso, ela sente-se



impotente perante a garantia do cumprimento do acordo e, por isso, encaminha o caso para a Justiça, onde acredita que o direito será garantido.

O atendimento de mediação para a população de baixa renda dos Balcões é norteado, simultaneamente, por noções distintas de administração de conflitos e de controle social, o que cria um campo multifacetado do que se entende por mediação de conflitos. Por um lado, pretende-se criar uma maneira mais informal de se produzir justiça, com base no diálogo, dando poder de escolha às partes, buscando desburocratizar os procedimentos, possibilitar o Estado mínimo e, no limite, recusando e evitando as instituições formais/oficiais de justiça. Por outro lado, há uma demanda pelo aumento da efetivação de direitos universais assegurados pelo Estado, valorizando a garantia deles, especificamente, sobretudo em Olinda, do direito à pensão alimentícia, que pode ser obtido com maior celeridade do que na justiça comum.

Além disso, esses direcionamentos distintos na administração dos conflitos, observados no atendimento da mediação em Olinda, apresentam também o exercício de um controle educativo para ensinar *boas maneiras* de convívio em família ou por uma preocupação com a agilidade focada na obtenção do acordo. É o estilo da conciliação, que proporciona a celeridade na solução dos conflitos, mas não a comunicação entre as partes.

Portanto, quando se fala em mediação comunitária, o dilema é articular esses dois discursos para a população de baixa renda. O primeiro é a linha comunitarista, que prega o aumento da solidariedade entre as pessoas, que compartilhariam de noções de “justo” e “injusto”, de um “senso de justiça” e de valores morais aceitos comunitariamente. Nesse discurso, busca-se a ampliação dos laços sociais por meio da comunicação, da responsabilização e do empoderamento das partes, o que seria suficiente para o exercício de direitos assegurados pelas próprias partes. E, o outro discurso, não menos presente, é o da tutela dessa população, que necessitaria ser ensinada por mediadores conhecedores das leis e dos direitos universais que dominam as regras de uma “boa sociedade”. Tudo isso aparece de uma forma ambígua: por um lado, valorizando o jurídico e os direitos da cidadania; por outro, evitando-o e buscando um local mais acolhedor, ágil e privado para a resolução de problemas.



Essa ambivalência é fruto da insatisfação social com as condições de vida da população atendida e da dificuldade de acesso aos direitos e à Justiça, somada a uma experiência que leva à descrença em que a comunidade seja um palco de virtudes.

Trabalhar em um Balcão é conviver com seus problemas, defeitos e vícios, e com os desafios de solucionar dramas pessoais. O “espírito comunitário” (HIRSCHMAN, 1996), ao mesmo tempo em que é valorizado nos Balcões com o intuito de se construir uma integração social que vá além da aceitação das normas constitucionais e dos direitos da cidadania válidos igualmente para todos (mesmo para aqueles que compartilham de condições sociais diferentes), é também relativizado. O “espírito comunitário”, nos termos desenvolvidos por Hirschman (1996), concebido no contexto de atuação dos Balcões de Direitos pesquisados, acaba enfatizando a idéia de um estabelecimento artificial de consensos. Isto porque presume-se a existência de uma harmonia social comunitária regida por valores ou padrões éticos essenciais aceitos igualmente pela comunidade. Em outras palavras, a crítica é que não há padrões éticos compartilhados igualmente em uma comunidade, seja ela grande ou pequena, essa idéia é artificial, sendo assim, basear-se em um “espírito comunitário” valorizando-o na resolução de conflitos, como se fosse algo ético e consensual, parece-me bastante fantasioso.

Em suma, é preciso entender por que, no Brasil, nos contextos estudados, as pessoas sabem que têm direitos, mas não sabem quais são eles. O Balcão de Direitos ajuda a desvendar esse mistério. A noção de comunidade está sempre referida a um contexto maior, em que direitos são garantidos a cidadãos que os desconhecem, mas que os têm assegurados pela legislação. Conhecer esses direitos e as formas para fazer com que eles possam valer dá uma dinâmica específica ao modo como o Balcão é usado pelo público que a ele recorre e à maneira como seus objetivos são redefinidos pelos mediadores e facilitadores. Ao arrepio dos ideais que regem a mediação e as justiças do diálogo, os Balcões têm um papel central na garantia de certos direitos, constitucionalmente assegurados, a segmentos da população marcados por relações de dependência, opressão e violência. Nesse sentido, participam do processo de democratização da sociedade dentro de funções específicas que são, fundamentalmente,



as de mediar e promover a relação entre a sociedade - nos seus setores mais destituídos - e as garantias do Poder Judiciário.

Referências

- AMORIM, Maria Stella de. (2006), “Juizados Especiais na região metropolitana do Rio de Janeiro”. Revista da Seção Judiciária do Rio de Janeiro – SJRJ, nº17, pp. 107-131.
- AZEVEDO, Rodrigo G. de. (2000), *Informalização da Justiça e controle social – Estudo sociológico da implementação dos Juizados Especiais Criminais em Porto Alegre*. São Paulo, IBCCRIM.
- BERALDO de OLIVEIRA, Marcella. (2010), “Justiças do diálogo: Uma análise da mediação extrajudicial”. Tese (doutorado). Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Unicamp.
- BRAGA NETO, Adolfo; SAMPAIO, Lia Castaldi. (2007), *O que é mediação de conflitos?*. São Paulo, Editora Brasiliense (Coleção Primeiros Passos).
- BUTLER, Judith. (2003), *Problemas de gênero: Feminismo e subversão da identidade*. Rio de Janeiro, Editora Civilização Brasileira.
- CARDOSO DE OLIVEIRA, Luís Roberto. (2008), “Existe violência sem agressão moral?” Revista Brasileira de Ciências Sociais. vol. 23, nº. 67, pp. 135-146.
- DEBERT, Guita Grin. (2000), “Ministério Público no Pará”. Em: SADEK, Maria Tereza. (org.) *Justiça e Cidadania no Brasil*. São Paulo, Editora Sumaré/IDESP.
- _____; BERALDO de OLIVEIRA, Marcella. (2007), “Os modelos conciliatórios de solução de conflitos e a ‘violência doméstica’”. *Cadernos Pagu*, nº 29.
- _____; GREGORI, Maria Filomena. (2008), “Violência e gênero: Novas propostas, velhos dilemas.” Revista Brasileira de Ciências Sociais, vol. 23, nº 66.
- _____; GREGORI, Maria Filomena; BERALDO de OLIVEIRA, Marcella (org.). (2008), *Gênero, família e gerações: Juizado Especial Criminal e Tribunal do Júri*. Campinas, Núcleo de Estudos de Gênero Pagu/Unicamp.
- ELIAS, Norbert. (1994), *O processo civilizador*, vol. 1. Rio de Janeiro, Jorge Zahar.
- GARAPON, Antoine; PAPADOPOULOS, Ioannis. (2008), *Julgar nos Estados Unidos e na França: Cultura jurídica francesa e common law em uma perspectiva comparada*. Rio de Janeiro, Editora Lúmen Júris.
- GARLAND, David. (1999), “As contradições da ‘sociedade punitiva’: O caso britânico”. Revista de Sociologia e Política, nº. 13, pp. 59-80.
- GREGORI, Maria Filomena. (1993), *Cenas e queixas: Um estudo sobre mulheres, relações violentas e a prática feminista*. São Paulo, Anpocs/Paz e Terra.
- JACCOUD, Mylène. (org.) (2003), *La justice réparatrice et la médiation pénal: Convergences ou divergences*. Paris, L’Harmattan.
- KANT de LIMA, Roberto. (2008), *Ensaio de antropologia e de direito: Acesso à justiça e processos institucionais de administração de conflitos e produção da verdade jurídica em uma perspectiva comparada*. Rio de Janeiro, Editora Lúmen Júris.
- MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. (2005), *Acesso à Justiça por sistemas alternativos de administração de conflitos – Mapeamento nacional de programas públicos e não governamentais*.
- NADER, Laura. (1994), “Harmonia coerciva: A economia política dos modelos jurídicos”. Revista Brasileira de Ciências Sociais, nº. 29, ano 9, pp. 18-29.
- REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE JUSTICE ALTERNATIVE DU QUÉBÉC (ROJAQ). (2004), *Guide de Médiation*.
- RIFIOTIS, Theóphilos. (2008), “Judicialização das relações sociais e estratégias de reconhecimento: Repensando a ‘violência conjugal’ e a ‘violência intrafamiliar’”. Revista Katál, vol. 11, nº. 2, pp. 225-236.
- SCHUCH, Patrice. (2006), “Direitos e afetos: Análise etnográfica da ‘Justiça Restaurativa’ no Brasil”. Texto apresentado no 30º Encontro Anual da Anpocs.
- SIMIÃO, Daniel Schroeter; CARVALHO, Natan Ferreira de; DUARTE, Vitor Barbosa. (2007), “Formas alternativas de resolução de conflitos em Belo Horizonte: Mapeando um campo, seus dilemas e seus valores”. VII Reunião de Antropologia do Mercosul.
- SIMMEL, Georg. (1955), *Conflict and The Web of Group-Affiliations*. The Free Press.
- SINHORETTO, Jacqueline. (2006). *Ir aonde o povo está: Etnografia de uma reforma da justiça*. Tese (doutorado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo.



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

VIANNA, L. Werneck et al. (1999), A judicialização da política e das relações sociais no Brasil. Rio de Janeiro, Ed. Renavan.