

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE DIREITO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS

Amanda Kovalczuk de Oliveira Garcia

**PERCEPÇÕES DO PÚBLICO ASSISTIDO POR ASSESSORIAS JURÍDICAS
UNIVERSITÁRIAS POPULARES SOBRE A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: Um
Estudo de Caso do Grupo de Mediação do SAJU-UFRGS**

Porto Alegre

2018

AMANDA KOVALCZUK DE OLIVEIRA GARCIA

**PERCEPÇÕES DO PÚBLICO ASSISTIDO POR ASSESSORIAS JURÍDICAS
UNIVERSITÁRIAS POPULARES SOBRE A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: Um
Estudo de Caso do Grupo de Mediação do SAJU-UFRGS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio
Grande do Sul como requisito parcial para obtenção do
grau de Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais.

Orientador: Prof. Dr. Lucas Pizzolatto Konzen

Porto Alegre

2018

AMANDA KOVALCZUK DE OLIVEIRA GARCIA

**PERCEPÇÕES DO PÚBLICO ASSISTIDO POR ASSESSORIAS JURÍDICAS
UNIVERSITÁRIAS POPULARES SOBRE A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: Um
Estudo de Caso do Grupo de Mediação do SAJU-UFRGS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio
Grande do Sul como requisito parcial para obtenção do
grau de Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais.

Aprovado em: _____.

BANCA EXAMINADORA:

Professor Dr. Lucas Pizzolatto Konzen (Orientador)
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Professora Dra. Roberta Camineiro Baggio
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Professor Dr. Roberto Valin de Oliveira
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Porto Alegre
2018

DEDICATÓRIA

Ao Grupo de Mediação do SAJU, que conferiu sentido à
minha graduação em Direito.

AGRADECIMENTOS

À Roslaine e ao Adalberto, meus orientadores na vida. O amor em sua pedagogia.

À Lana, ao Thiago e ao Fabrício, que aportaram conclusões a esse trabalho nos nossos cafés sociofilosóficos.

Ao SAJU e, em especial, ao Grupo de Mediação, que me possibilitaram responder à pergunta que me angustiou durante toda a graduação: pode o Direito ser emancipatório? Respondo: com vocês, sim. Se não houvesse um espaço como este, cujas práticas ressoam com o meu coração, eu possivelmente não estaria me graduando.

Ao Professor Lucas Konzen, cuja orientação revolucionou minha forma de ver a pesquisa acadêmica, oferecendo-me uma perspectiva compromissada com a realidade social, dissociada do narcisismo epistemológico e aliada a uma dedicação que renova as esperanças de uma academia ética e sensível. Obrigada pelo apoio e dedicação na construção deste trabalho, que reúne algumas respostas para as perguntas que tentei responder nos anos em que frequentei a Faculdade de Direito da UFRGS. E obrigada, sobretudo, pela confiança.

Muchas escuelas de mediación piensan que forman mediadores como si fuesen magos que pueden calmar las partes con sus trucos. La magia es otra, consiste en entender a la gente, ser especialista en gente. La sensibilidad es el gran tema del Derecho en la virada del milenio. Otro gran tema es la mediación. Juntarlos es un modo de pensar el lugar del Derecho en la cultura emergente del tercer milenio.

Luis Alberto Warat

RESUMO

A pesquisa objetiva compreender a percepção do público assistido pelo Serviço de Assessoria Jurídica Universitária da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SAJU-UFRGS) sobre a mediação de conflitos. Como problema, busca-se responder se a forma como a mediação é percebida pelo público assistido por núcleos de assessoria jurídica universitária popular encontra correspondência com as características principais indicadas pela produção acadêmica sobre o tema, a fim de identificar quais os aspectos da mediação que ainda não estão sendo adequadamente compreendidos na percepção popular. Quanto à metodologia, caracteriza-se como investigação exploratória, tendo como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica, o estudo de caso e a participação pessoal da pesquisadora como integrante do Grupo de Mediação. A primeira seção do trabalho consiste em uma revisão bibliográfica sobre a mediação de conflitos, abordando teoria do conflito, o conceito de mediação na pacificação social, os princípios da mediação, o papel do mediador e as finalidades do procedimento de mediação. A segunda seção do trabalho contextualiza o SAJU-UFRGS como assessoria jurídica popular universitária, aproxima a mediação de conflitos dos serviços jurídicos inovadores ali prestados e confronta os dados obtidos na primeira seção com os dados empíricos colhidos da aplicação dos questionários. As principais descobertas apontam dificuldades na apropriação pelo assistido do funcionamento da mediação em função da sua inserção na cultura do litígio, do imaginário de que o Poder Judiciário é o local adequado para a eliminação das controvérsias e da percepção de que o conflito é maiormente uma força negativa. Ao mesmo tempo, constata-se que os entrevistados atribuem elevado grau de importância à comunicação, à escuta e à satisfação emocional na resolução dos problemas, três aspectos fundamentais da mediação de conflitos.

Palavras-chave: Mediação. Cultura de Paz. Assessoria Jurídica Popular Universitária. Serviços jurídicos inovadores.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo comprender la percepción del público asistido por el Servicio de Asesoría Jurídica Universitaria de la Universidad Federal de Río Grande del Sur (SAJU-UFRGS) sobre la mediación de conflictos. El problema planteado se propone a responder si la manera cómo la mediación es entendida por el público asistido por núcleos de asesoría jurídica universitaria popular tiene correspondencia con las características principales indicadas por la producción académica sobre el tema, con la finalidad de identificar cuáles son los aspectos que no son adecuadamente comprendidos por el entendimiento popular. La investigación es exploratoria y tiene como procedimientos metodológicos la revisión bibliográfica y el estudio de caso, además de basarse en informaciones recogidas por medio de la participación de la investigadora como integrante del Grupo de Mediación. La primera sección de este trabajo reúne una revisión bibliográfica sobre la mediación de conflictos, lo que incluye teoría del conflicto, el concepto de mediación en la pacificación social, los principios de la mediación, el oficio del mediador y las finalidades del procedimiento de mediación. La segunda sección contextualiza el SAJU-UFRGS como asesoría jurídica popular universitaria, relaciona la mediación de conflictos con los servicios jurídicos innovadores allí ofrecidos y confronta los datos obtenidos en la primera sección con los datos empíricos recogidos con los cuestionarios. Los descubrimientos más relevantes demuestran dificultades en la comprensión del funcionamiento de la mediación por el asistido, lo que posiblemente se debe a su inserción en la cultura del litigio, a la concepción de que el Poder Judicial es el medio adecuado para la eliminación de las controversias y a la percepción de que el conflicto es una fuerza negativa. Sin embargo, a la vez se constata que los entrevistados les atribuyen gran importancia a la comunicación, a la escucha y a la satisfacción emocional en la resolución de los problemas, tres elementos típicos de la mediación de conflictos.

Palabras clave: Mediación. Cultura de Paz. Asesoría Jurídica Popular Universitaria. Servicios jurídicos innovadores.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Relação entre número total de entrevistados e o conhecimento sobre a mediação de conflitos	52
Tabela 2 - Relação entre a visão sobre o conflito e a participação em sessões de mediação	53
Tabela 3 - Relação entre o efeito do conflito nas relações interpessoais e a participação em sessões de mediação	54
Tabela 4 - Percepção acerca da importância do diálogo para a resolução dos conflitos em relação à participação de sessões de mediação	55
Tabela 5 - Grau de importância atribuído à uma decisão judicial para a resolução do conflito	56
Tabela 6 - Confiança de que o problema poderia ser resolvido por meio de um acordo em relação à participação em sessões de mediação	57
Tabela 7 - Crença na própria capacidade de cumprir acordos	57
Tabela 8 - Crença na capacidade do outro em cumprir acordos	58
Tabela 9 - Possibilidade de negociação conforme a flexibilização das posições	59
Tabela 10 - Percepção sobre a resolução da questão em uma situação informal de conversa	60
Tabela 11 - Grau de relevância atribuído a falar sobre o problema em questão	61
Tabela 12 - Grau de relevância atribuído a ter seu ponto de vista escutado pela outra pessoa	61
Tabela 13 - Grau de relevância atribuído a comunicar interesses e sentimentos à outra pessoa envolvida no conflito	62
Tabela 14 - Grau de relevância atribuído a tentar manter ou não prejudicar o relacionamento com a outra pessoa envolvida no conflito	63
Tabela 15 - Crença de que o Poder Judiciário traria uma solução satisfatória à demanda	64

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E CULTURA DE PAZ	13
2.1 Teoria do Conflito e Cultura de Paz como Transformação Social	13
2.2 Mediação de Conflitos na Pacificação Social	16
2.3 Princípios da Mediação	21
2.4 O Ofício do Mediador	25
2.5 Finalidades da Mediação	27
3 PERCEPÇÕES DO PÚBLICO ASSISTIDO PELO GRUPO DE MEDIAÇÃO DO SAJU-UFRGS SOBRE A MEDIAÇÃO	35
3.1 As Assessorias Jurídicas Universitárias Populares no Brasil e a Mediação	35
3.2 O Caso do Grupo de Mediação do SAJU-UFRGS	44
3.3 Aspectos Metodológicos do Estudo de Caso	50
3.4. Discussão dos Resultados: As Percepções do Público Assistido	51
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
REFERÊNCIAS	70
APÊNDICE	73

1INTRODUÇÃO

O objetivo desta pesquisa consiste em investigar a percepção do público assistido pelo Serviço de Assessoria Jurídica Universitária da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SAJU-UFRGS) sobre a mediação de conflitos. Busca-se responder, portanto, se a forma como a mediação é percebida pelo público assistido por núcleos de assessoria jurídica universitária popular encontra correspondência com as características principais indicadas pela produção acadêmica sobre o tema, a fim de identificar quais os aspectos da mediação que ainda não estão sendo adequadamente compreendidos nas percepções populares.

A pesquisa discute o caso do Grupo de Mediação do SAJU-UFRGS. O Grupo de Mediação é um dos mais de vinte grupos de extensão universitária que atualmente compõem o SAJU-UFRGS, que consiste em um dos mais tradicionais núcleos de assessoria jurídica popular universitária do país. A equipe do Grupo de Mediação dedica-se a oferecer a mediação de conflitos ao público assistido, bem como a fazer alianças com outras organizações que atuam nessa temática e organizar cursos de extensão para a promoção da cultura de paz, entre outras atividades. No contexto das assessorias jurídicas universitárias populares, a mediação constitui um serviço legal inovador porque almeja promover a autonomia, o empoderamento e a cidadania dos indivíduos na garantia do acesso à justiça.

O Grupo de Mediação promove a prestação da mediação extrajudicial de conflitos como mais uma alternativa à prestação de serviços legais tradicionais. Nesse sentido, o posicionamento do Grupo de Mediação dentro do SAJU-UFRGS pressupõe dois desafios: o primeiro, de caráter externo, é de estabelecer a mediação como método de solução de conflitos pacífico e cidadão em meio à cultura de judicialização; o segundo, de caráter interno ao SAJU-UFRGS, é de assentar a mediação como um serviço oferecido ao público assistido em patamar de igualdade com a assessoria jurídica tradicional, permitindo às pessoas assistidas a livre escolha pelo método mais adequado para a solução do conflito.

Tendo como desafio a promoção do acesso à justiça, o Grupo de Mediação encontra-se em meio à construção de uma necessária resistência a um sistema judiciário ineficiente, distante da realidade social e produtor de dependência. Nesse contexto, os membros do Grupo de Mediação, a exemplo da autora deste trabalho, vinham desde há algum tempo identificando que o serviço de mediação é marcado por uma demanda escassa e incipiente quando comparado aos demais serviços jurídicos prestados pelo SAJU-UFRGS. Verificando que a solução da grande maioria das demandas que se apresentavam era, desde o início do

atendimento, ligada à judicialização, surgiu a preocupação por compreender as razões pelas quais a mediação não estava sendo considerada como uma possibilidade pelo público assistido.

Por isso, a pesquisa encontra justificativa na necessidade de entender como o público assistido do SAJU-UFRGS percebe a mediação de conflitos. Para tanto, foram utilizadas neste estudo de caso de caráter exploratório informações resultantes das experiências pessoais da pesquisadora como integrante do Grupo de Mediação, bem como dados empíricos oriundos da aplicação de questionários e entrevistas com todas as pessoas assistidas pelo Grupo de Mediação no ano de 2017 – isto é, todas as pessoas com as quais o grupo estabeleceu contato direto neste ano, tenham ou não aceitado participar de uma mediação – a fim de entender a sua percepção sobre aspectos fundamentais da mediação e, assim, compreender de que forma esse método de solução de conflitos pode chegar mais fiel e facilmente ao público assistido.

O trabalho está organizado em duas seções. Na seção 2, faz-se uma revisão bibliográfica sobre a mediação de conflitos, enfocando-se as temáticas da teoria do conflito e da promoção da cultura de paz, o conceito de mediação de conflitos na pacificação social, os princípios da mediação, o papel do mediador e as finalidades do procedimento de mediação. Com isso, visa-se a oferecer um panorama dos principais fundamentos da mediação.

A seção 3 dedica-se essencialmente a analisar os dados coletados na pesquisa empírica e relacioná-los com a produção bibliográfica da primeira parte do trabalho. Para tanto, busca-se contextualizar o estudo de caso apresentando-se, em um primeiro momento, as práticas de mediação de conflitos nas assessorias jurídicas universitárias populares como fenômeno geral e, em um segundo momento, o Grupo de Mediação do SAJU-UFRGS como manifestação específica deste fenômeno. Na sequência, são discutidos os aspectos metodológicos do estudo de caso, para ao fim trazer a análise dos dados obtidos, confrontando-os com a revisão bibliográfica que dá fundamento ao trabalho.

A título de considerações finais, termina-se tecendo recomendações ao Grupo de Mediação para ampliar o acesso do público assistido à cultura de paz, bem como para consolidar a mediação de conflitos como serviço prestado no SAJU-UFRGS.

2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E CULTURA DE PAZ

Há algum tempo, até mesmo o próprio Poder Judiciário vem reconhecendo a necessidade de desenvolvimento de métodos adequados de resolução de controvérsias. Embora este seja um processo em desenvolvimento, já se entende que técnicas de tratamento do conflito como a mediação não devem ser consideradas formas alternativas, mas sim possibilidades concretas conforme a resposta exigida das pessoas envolvidas em determinada situação conflitiva. É necessário, assim, compreender os aspectos principais da mediação, a partir da literatura que examina o tema. Nesta seção, serão abordados os elementos principais da mediação de conflitos, destacando sua potencialidade de transformação da forma de tratamento dos conflitos: a teoria do conflito e a cultura de paz como transformação social, o conceito da mediação na pacificação social, os princípios da mediação, o ofício do mediador e as finalidades da mediação.

2.1 Teoria do Conflito e Cultura de Paz como Transformação Social

Na década de 1990, Boaventura de Sousa Santos já indicava que o projeto de modernidade é fértil em dicotomias que, deficientemente mediadas, exacerbavam a sua própria polarização. No âmbito da Sociologia do Direito, a oscilação entre as dicotomias de justiça formal e justiça comunitária permitiu que a resolução de litígios fosse também transformada no âmbito das modificações do Estado e do Direito na transição pós-moderna (SANTOS, 1990, p. 14-16). Não obstante, apesar dos movimentos antiformalistas de justiça na atualidade, a superação do enfoque adversarial na resolução de controvérsias é uma tarefa complexa.

O que normalmente acontece em um conflito processado sob a lógica adversarial é a "hipertrofia do argumento unilateral": enquanto um indivíduo se expressa, o outro, em lugar de escutá-lo, dedica-se a racionalizar uma resposta para, de imediato, externalizar uma nova argumentação. Esse desatento processo de comunicação é marcado por importantes falhas, como a falta de identificação de necessidades não atendidas que, em última instância, terminam por acarretar a exaltação das partes e a polarização das posições. A comunicação marcada pela não-escuta do sofrimento alheio é catalisadora da escalada do conflito, trazendo

maior confronto e violência para relações interpessoais inseridas em um contexto social já dominado pela culpa e pelo julgamento (VASCONCELOS, 2017, p. 22-23).

O grande desafio da consolidação de métodos autocompositivos de resolução de controvérsias é assentar o entendimento de que o conflito não é necessariamente negativo: busca-se consolidar a ideia de que é, na verdade, inerente às relações humanas. Essa concepção pressupõe que o conflito é "fruto de percepções e posições divergentes quanto a fatos e condutas que envolvem expectativas, valores ou interesses comuns" (VASCONCELOS, 2017, p. 21). Entendido em sua inevitabilidade, portanto, passa a ser visto de maneira mais saudável e, com isso, abrem-se portas para a utilização dos métodos pacíficos para sua resolução.

Diante dessas observações acerca da teoria do conflito, Vasconcelos (2017, p. 22) sugere que as relações interpessoais se fundam em expectativas, valores ou interesses comuns, independentemente da existência de dissensos. Nessa perspectiva, uma solução transformadora do conflito parte do reconhecimento e validação das diferenças, ao mesmo tempo em que identifica interesses comuns que conectam e aproximam. Relações saudáveis, por conseguinte, seriam relações em que o conflito, embora presente, serve como ferramenta de superação e reconexão, construindo alianças que respeitam diferenças.

Nesse sentido, "o conflito, quando bem conduzido, evita a violência e pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo". Isso pressupõe que, podendo o conflito ser processado de modo construtivo ou destrutivo, as sociedades que praticam a cultura de paz são as que optam por obter, pela via do conflito, novas compreensões, bem como o estreitamento dos vínculos interpessoais e do tecido social (VASCONCELOS, 2017, p. 24-26).

A mediação de conflitos é essencialmente um local para tratamento dos conflitos. Os mediadores participam em diferentes níveis de conflito - latentes, emergentes e manifestos - ajudando os envolvidos a desenvolver um processo de educação mútua sobre as questões em jogo e a colaborar com um procedimento de resolução de problemas (MOORE, 1995, p. 48). Esses níveis de conflitividade estão intimamente conectados com as estruturas sociais que definem culturas de paz ou de dominação.

Os conflitos latentes caracterizam-se pelo desenvolvimento de tensões iniciais que ainda não resultaram em polarizações de posições. Moore (1995, p. 48) destaca que

frequentemente as pessoas envolvidas nesse tipo de conflito não possuem total consciência da sua existência.

Nos conflitos emergentes, por sua vez, é possível identificar com clareza os indivíduos nele envolvidos, pois reconhecem a existência do dissenso, embora não ajam para desenvolver um processo de resolução. Esse nível de disputa contém potencial de escalada de violência e de polarização de posições, devendo o mediador trabalhar para a restauração da comunicação entre as partes (MOORE, 1995, p. 48).

Os conflitos manifestos, por último, compreendem pessoas comprometidas em uma disputa, envolvidas em sua dinâmica e, ainda, com tentativas fracassadas de negociação. O papel do mediador, nesses casos, implica modificar esse processo de negociação para superar a paralisação da relação no contexto conflitivo (MOORE, 1995, p. 48-49).

Sendo as relações interpessoais naturalmente marcadas por disputas acerca de valores, expectativas e interesses, é a partir da análise desses três elementos que se pode identificar a prevalência de uma cultura de paz ou de uma cultura de dominação em uma sociedade. Segundo Vasconcelos (2017, p. 35), essa análise depende, "num movimento pendular de variação de culturas, [...] de circunstâncias estruturais e do nível de sensibilidade e habilitação das pessoas no trato concreto dos seus conflitos".

A cultura de dominação, segundo o autor, pressupõe a prevalência da desigualdade e da hierarquia, em nível social; da litigiosidade, da coatividade e do decisionismo, em nível de resolução de controvérsias; e do patrimonialismo e na apropriação excludente dos recursos disponíveis, a nível de modelo econômico. Por outro lado, a cultura de paz e de direitos humanos promove relações fundadas na autonomia e na igualdade e, portanto, horizontais socialmente; a mediação e a negociação cooperativa com vistas aos ganhos mútuos no tratamento dos conflitos; bem como o compartilhamento dos saberes e o emparceiramento na exploração de recursos, a nível de organização do poder (VASCONCELOS, 2017, p. 35).

Trata-se, portanto, de uma visão do conflito que supera as relações interpessoais, mas se traduz na estrutura social e econômica em que se está inserido. A cultura de paz, na defesa da autonomia e da autodeterminação do indivíduo em suas relações, é base da concepção adotada na mediação sobre o tratamento dos conflitos. A mediação, mais do que uma prática de resolução privada, pode ser entendida como uma prática social de emancipação. Isso porque, "ao evitar recorrer aos métodos repressivos do Estado e permitir que os cidadãos

participem diretamente na gestão dos conflitos entre cidadãos, a mediação favorece a auto-regulação da violência social" (MULLER, 2007, p. 155).

Em resumo, Vezzulla (1998, p. 20) alerta que a compreensão da dinâmica do conflito e da sua natureza intrínseca como algo permanente nas relações humanas é essencial porque permite melhor entendimento de quais são suas verdadeiras causas. O Direito, ao apropriar-se do conceito de conflito como algo negativo, adota uma concepção de evitá-lo ao máximo; a mediação, por sua vez, parte de uma concepção diametralmente oposta, pois acredita essencialmente no conflito como oportunidade de transformação.

O conceito jurídico do conflito como litígio representa uma visão negativa. Os juristas pensam que o conflito é algo que tem de ser evitado. O sentido comum teórico organiza seu imaginário pensando o conflito como controversia e como disputa; uma disputa que, por outro lado, se reduz a questões dogmáticas, normativas e predominantemente patrimoniais. Os juristas nunca pensam o conflito em termos de satisfação e insatisfação emocional ou sensível. [...] A mediação, baseada nos pressupostos psicológicos e psicoterapêuticos, se baseia em uma teoria do conflito que não o vê como algo maligno. A mediação mostra o conflito como uma confrontação construtiva e revitalizadora¹. (WARAT, 2000, p. 11, tradução nossa).

É a partir da concepção de que o conflito pode ser pensado como oportunidade de crescimento e satisfação emocional que se pretende examinar a mediação de conflitos nos próximos tópicos deste trabalho.

2.2 Mediação de Conflitos na Pacificação Social

A mediação de conflitos vem sendo conceituada como técnica de resolução de conflitos não adversarial conduzida por um terceiro imparcial. A exemplo, Moore (1995, p. 44, tradução nossa) indica que

A mediação é a intervenção em uma disputa ou negociação de um terceiro aceitável, imparcial e neutro que carece de um poder autorizado de decisão para ajudar as

¹No original: "El concepto jurídico de conflicto como litigio representa una visión negativa del mismo. Los juristas piensan que el conflicto es algo que tiene que ser evitado. El sentido común teórico organiza su imaginario pensando el conflicto como controversial y como disputa; una disputa que, por otro lado, se reduce a cuestiones dogmáticas, normativas y predominantemente patrimoniales. Los juristas nunca piensan el conflicto en términos de satisfacción y insatisfacción emocional o sensible. [...] La mediación, basada en los presupuestos psicológicos y psicoterapêuticos se basa en una teoría del conflicto que no lo ve como algo maligno. La mediación muestra el conflicto como una confrontación constructiva y revitalizadora".

partes em disputa a alcançar voluntariamente sua própria resolução mutuamente aceitável².

Além disso, a mediação é uma das formas de resolução de conflitos mais lembradas quando se aborda o tema da ineficiência do Poder Judiciário, sendo normalmente elencada como uma possível solução para os problemas de baixa celeridade e baixa qualidade dos serviços jurisdicionais (SOUZA, 2009, p. 69).

Ainda que válida, a concepção de mediação como procedimento a ser conduzido por um terceiro no intuito de estimular as partes a celebrarem um acordo, tendo em vista um mecanismo de desafogar o Judiciário e reduzir o tempo de espera para a solução de um conflito, limita-se a um aspecto quantitativo. É preciso estar atento, por isso, ao aspecto qualitativo trazido pela mediação aos envolvidos no litígio (SOUZA, 2009, p. 69).

É com base em uma perspectiva qualitativa que alguns autores buscam uma caracterização mais abrangente da mediação, considerando-a não um procedimento a serviço da lógica de resolução de conflitos tradicional, mas um sistema inovador de organização social.

Folberg e Taylor, nesse sentido, questionam os limites da definição da mediação de conflitos. Consideram que sua prática compreende um campo extenso de aplicação cujos detalhes dependem da natureza do conflito, das pessoas envolvidas na controvérsia, da postura de quem conduz a sessão e do meio em que será realizada. Sustentam que "a mediação é, por princípio e acima de tudo, um processo que transcende o conteúdo do conflito que se pretende resolver"³ (1996, p. 27, tradução nossa).

Para aqueles que adotam uma perspectiva ampla da mediação, tem-se que o seu objetivo não se limita meramente à solução de controvérsias, mas a constituir uma alternativa viável à construção de relações marcadas pelos pressupostos da cultura de paz. É, sobretudo, um mecanismo de retomada de autoridade dos participantes sobre a própria solução (FOLBERG; TAYLOR, 1996, p. 27).

A mediação é uma alternativa à violência, à autoajuda ou ao litígio distinta dos processos de *counseling*, negociação e arbitragem. É possível defini-la como o processo mediante o qual os participantes, junto com a assistência de uma pessoa ou

² No original: "La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable".

³ No original: "La mediación es, por principio y sobre todo, un proceso que trasciende el contenido del conflicto que se pretende resolver".

peças neutras, isolam sistematicamente os problemas em discussão com o objetivo de encontrar opções, considerar alternativas e chegar a um acordo mútuo que se ajuste às suas necessidades. A mediação é um processo que encontra fundamento na própria responsabilidade dos participantes de tomar decisões que influenciam em suas vidas. Portanto, constitui-se em um processo que confere a cada uma das partes autoridade sobre si mesma⁴. (FOLBERG; TAYLOR, p. 27, 1996, tradução nossa).

Warat (2000, p. 04) também aborda a mediação por um enfoque em direitos humanos e emancipação. Assim, a mediação ultrapassa a resolução não adversarial de disputas, exercendo seu papel pedagógico e educativo como prática de cidadania. É composta de rituais, técnicas, princípios e estratégias que servem, em última instância, como composição assistida dos vínculos afetivos para revisitar conflitos e introduzir neles elementos transformadores. Constitui-se, portanto, não apenas como procedimento autocompositivo, mas também novo paradigma:

A mediação ultrapassa a dimensão de resolução não adversarial de disputas. Ela contém incidências e provoca efeitos que são ecologicamente significativos como estratégia educativa, como realização de uma política de cidadania de direitos humanos e democracia, produzindo um dever de subjetividade que indica uma possibilidade de fuga da alienação. A mediação deve ser encarada como uma atitude generalizada perante a vida, como uma visão de mundo, um paradigma ecológico e um critério epistemológico de sentido⁵. (WARAT, 2000, p. 15, tradução nossa).

Nesse contexto, o autor critica as correntes de mediação que denomina de “acordistas”. Os mediadores que adotam tal visão consideram o conflito como um problema a ser resolvido em um acordo, limitando a mediação a um procedimento exclusivamente dedicado à satisfação de um interesse particular. Trata-se “de uma proposta de mediação que se fundamenta na ideologia do individualismo possessivo”⁶ (WARAT, 2000, p. 9-10, tradução nossa). Assim, propõe que a mediação deve ser considerada dentro do paradigma construtivo

⁴ No original: “La mediación es una alternativa a la violencia, la auto-ayuda o el litigio, que difiere de los procesos de *counseling*, negociación y arbitraje. Es posible definirla como el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aislan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas. Por lo tanto, constituye un proceso que confiere autoridad sobre sí misma a cada una de las partes”.

⁵ No original: “La mediación ultrapasa la dimensión de la resolución no adversarial de disputas. Ella contiene incidencias y provoca efectos que son ecológicamente significativos como estrategia educativa, como realización de una política de ciudadanía de los derechos humanos y de la democracia, produciendo un devenir de subjetividad que indican una posibilidad de fuga de la alienación. La mediación debe ser encarada como una actitud general delante de la vida, como una visión de mundo, un paradigma ecológico y un criterio epistemico de sentido”.

⁶ No original: “Estamos hablando de una propuesta de mediación que se fundamenta en la ideología y en el individualismo posesivo”.

do conflito e da cultura de paz; caso contrário, limitar-se-á a aplicar a lógica tradicional de que o conflito, enquanto força destrutiva, deve ser evitado.

De fato, essa visão “acordista” advém da aplicação da lógica da litigiosidade, característica do sistema de justiça tradicional, à mediação e demais métodos consensuais. Os métodos adequados de solução de conflitos ainda são pouco utilizados em função da arraigada crença de que apenas o magistrado investido de funções jurisdicionais é autoridade apta a definir situações jurídicas e da falsa percepção de que atividades conciliatórias são "menos nobres do que sentenciar" (TARTUCE, 2015, p. 94-97). É assim que, ao mesmo tempo em que se luta para a abertura de novas possibilidades por meio da mediação, grande parte da sua aceitação e apropriação pela justiça tradicional se dá pela limitação do seu potencial pela submissão à cultura litigiosa vigente no sistema judiciário. Esse processo de rompimento não se encontra fora da lógica dos serviços de assessoria jurídica universitária, conforme se trabalhará na seção seguinte.

É preciso destacar que a mediação não se preocupa com o litígio, com a interpretação normativa do conflito, nem com a verdade formal dos autos processuais; tampouco é sua finalidade a busca de um acordo negociado (WARAT, 2000, p. 8-9). Em crítica ao modelo de busca irreal sobre a verdade, típico da pós-modernidade, Warat (2000, p. 16, tradução nossa) sugere que

A mediação é um salto qualitativo para superar a condição jurídica da modernidade, a qual se baseia no litígio e se apoia em um objetivo idealizado e fictício de como descobrir a verdade, o que não é outra coisa que a implementação da ciência como um argumento persuasivo; uma verdade que deve ser descoberta por um juiz que pode chegar a pensar em si mesmo como um semideus, sem dependências ou vícios, no descobrimento de uma verdade que é apenas imaginária⁷.

No mesmo sentido, "o procedimento da mediação se efetua sempre em nome do acordo, mas isso não significa que o acordo seja primordial"⁸ (WARAT, 2000, p. 12, tradução nossa). Isso significa que, na condução da sessão de mediação, o mediador deve sempre ter em vista estimular os participantes a criar opções que possam resultar mutuamente satisfatórias (MOORE, 1995, p. 50-51). A efetiva realização de um termo de entendimento, porém, não define parâmetros de êxito ou o fracasso, porque "a função primordial da

⁷ No original: "La mediación sería un salto cualitativo para superar la condición jurídica de la modernidad, basada en el litigio y apoyada en un objetivo idealizado y ficticio como el de descubrir la verdad, que no es otra cosa que la implementación de la ciencia como argumento persuasivo; una verdad que debe ser descubierta por un juez que puede llegar a pensar en si mismo como un semidiós, sin dependencias o adicciones, en el descubrimiento de la verdad, que es solo imaginaria".

⁸ No original: "El procedimiento de la mediación se efectúa siempre en nombre del acuerdo, lo que no significa que el acuerdo sea primordial".

mediação é a produção da diferença, instalando o novo na temporalidade do conflito"⁹ (WARAT, 2000, p. 12, tradução nossa).

É a partir do entendimento do conflito como um conjunto de condições psicológicas, sociais e culturais que entram em choque na formação de vínculos entre as pessoas que se abre caminho para abandonar lógicas individualistas herdadas da justiça tradicional que, por vezes, são falsamente atribuídas à mediação de conflitos (WARAT, 2000, p. 8-9). Isso implica, ao conceituar a mediação e entender a sua finalidade, incluir na sua abrangência a ética da alteridade, considerando-a como "uma ética antropológica que parte das necessidades de segmentos excluídos e se propõe a gerar uma prática pedagógica, capaz de emancipar os sujeitos oprimidos, injustiçados e expropriados" (ABRÃO, 2009, p. 176).

A alteridade é, assim, elemento fundamental do conceito de mediação enquanto prática transformativa. A ideia de alteridade complementa a perspectiva construtiva sobre o conflito porque permite a transformação do dissenso e a transformação das pessoas nele envolvidos pela possibilidade, com a ajuda do terceiro mediador, de poder observar a si mesmas pelo olhar do outro (WARAT, 2000, p. 12).

As correntes de mediadores que apoiam essa abordagem sustentam também o caráter pedagógico da mediação. Nessa perspectiva, a mediação pode ser entendida como instrumento pedagógico porque ensina novas formas de lidar com os conflitos, com base na aceitação da diferença e na construção de alternativas por meio do dissenso. É na revisão de posições tendo em vista a consideração de interesses mutuamente satisfatórios, apoiada na alteridade, que se vence a lógica individualista da busca solitária da satisfação.

A mediação é um instrumento pedagógico de resolução de conflitos na medida em que ensina a enfrentar os problemas; a descobrir novas formas de lidar com nossos conflitos e, diante deles, a lidar com nossas diferenças; é pedagógico porque ensina uma nova forma de convivência social, suplantando princípios individualistas e sobrepondo princípios de reconhecimento e solidariedade. (ABRÃO, 2009, p. 173).

Entendendo a mediação em seu potencial transformador e pedagógico, abordar-se-á os princípios que regem o procedimento, suas finalidades e o papel do mediador, apresentando mais detalhadamente seus fundamentos pedagógico e transformador.

⁹ No original: "La función primordial de la mediación es la producción de la diferencia, instalando lo nuevo en la temporalidad conflictiva".

2.3 Princípios da Mediação

Considerando que a mediação é procedimento voltado à restauração e preservação de relações por meio de uma solução dialógica dos conflitos, seus princípios consubstanciam seus fundamentos éticos e funcionais. É com base nesses preceitos que o mediador deve conduzir o procedimento assegurando a efetiva facilitação do diálogo em condições de igualdade entre os mediandos, visando a estabelecer justiça no caso concreto (VASCONCELOS, 2017, p. 226-227).

A base de sustentação da mediação é o reconhecimento das necessidades mútuas dos indivíduos e da necessidade de participação da vida democrática. A mediação propicia, assim, o direito de participar das decisões acerca da própria vida. Esse processo gera, por conseguinte, dois caminhos: primeiro, maior consciência da necessidade de participação democrática, sendo a mediação uma forma de promoção da cidadania; e segundo, uma maior tendência à tolerância das diversidades que caracterizam o mundo contemporâneo. Dessa forma, a base ética da mediação encontra suporte na construção da cidadania e do respeito à diversidade (TARTUCE, 2015, p. 187).

Vasconcelos (2017, p. 227) distingue entre princípios da mediação e princípios dos mediadores. Os primeiros estariam direcionados à condução da sessão de mediação, enquanto os segundos diriam respeito à postura que deve ser adotada pelo mediador. Neste ponto do trabalho, serão examinados os princípios relacionados ao procedimento da mediação enquanto objeto de estudo da Sociologia do Direito, sem vinculação com os princípios jurídicos previstos na legislação. Com base na literatura revisada, podem ser elencados os seguintes princípios da mediação: confidencialidade, informalidade, oralidade, consensualismo, voluntariedade, protagonismo dos mediandos, decisão informada e imparcialidade do mediador.

Em primeiro lugar, a mediação é um local revestido de confidencialidade, uma vez que sentimentos, necessidades e questões reveladas pelos participantes não podem ser utilizados em outros ambientes (VASCONCELOS, 2017, p. 227). O sigilo é instrumento essencial para viabilizar o compartilhamento de informações íntimas, delicadas, sensíveis e estratégicas, necessárias ao andamento da sessão e à transformação da relação entre os mediandos - o que possivelmente não se daria em um procedimento marcado pela publicidade (TARTUCE, 2015, p. 209). A confidencialidade estende-se a todos os presentes na sessão de mediação: advogados, observadores, mediandos e, especialmente, ao mediador.

Em segundo e terceiro lugar, a mediação trata-se de procedimento informal e dotado de oralidade. Tais princípios complementam-se, razão pela qual serão abordados em conjunto.

A informalidade refere-se essencialmente a um procedimento não rígido: enquanto prática dialógica, não há forma obrigatória de condução da mediação, mas apenas fases que orientam o seu desenvolvimento. A sessão desenrola-se essencialmente pela fala dos participantes; o mediador, por sua vez, se vale de técnicas para ampliar percepções, criar opções e intensificar interações. O objetivo principal da flexibilidade é facilitar o surgimento de uma composição favorável para as partes, partindo do seu conforto e da sua tranquilidade para a geração de tal resultado (TARTUCE, 2015, p. 195-196).

Enquanto procedimento informal, trata-se de um local de valorização da fala e do saber dos envolvidos, em detrimento da escrita e do saber jurídicos. Nesse sentido, recomenda-se que apenas o termo inicial e o termo final de mediação sejam reduzidos por escrito (VASCONCELOS, 2017, p. 227). Como consequência, a mediação consiste, além de em espaço de tratamento do conflito, em oportunidade de transformação e educação, porque permite que os mediandos atuem com liberdade na criação de soluções e, sem o peso da linguagem jurídica, participem autonomamente da transformação do conflito. Permite-se, assim, a produção do consenso por meio de processos mais acessíveis e democráticos aos reais interessados na sua solução (TARTUCE, 2015, p. 196).

A oralidade também informa que os mediandos são os protagonistas do procedimento, mesmo quando assistidos por advogados (VASCONCELOS, 2017, p. 227). Sendo um procedimento pautado por iniciativas verbais, a mediação permite que os próprios envolvidos criem saídas produtivas para os seus impasses, conduzidos pelas perguntas que o mediador formula no sentido de abrir canais de comunicação (TARTUCE, 2015, p. 198). A importância da oralidade na mediação encontra fundamento na recuperação do valor do diálogo, entendendo-se a mediação como um "encontro comunicativo" (ABRÃO, 2009, p. 174):

Daí ser a mediação é um instrumento comunicacional, pois recupera o valor do diálogo na resolução dos conflitos. Por meio desse seu caráter dialógico a mediação permite a retomada de pensamentos e conceitos das partes, a discussão dessas ideias e conceitos e a negociação dos mesmos em busca de uma solução para o conflito. A mediação é, então, um encontro comunicativo.

Nesses termos, a relevância da oralidade consiste principalmente no poder de dar voz aos participantes, possibilitando que expressem suas perspectivas em um espaço democrático. O mediador, ao colocar-se em posição de igualdade com os mediandos, utiliza-se da escuta

ativa para valorizar o que é dito por eles e reconhecer sentimentos e interesses. É assim que, "pela escuta ativa, o mediador não só ouve, mas considera atentamente as palavras ditas e as mensagens não expressas verbalmente" (TARTUCE, 2015, p. 199-200).

Em quarto lugar, o consensualismo pressupõe uma atitude colaborativa dos participantes em buscar a satisfação dos interesses comuns. Nesse sentido, qualquer decisão será construída consensual e livremente pelos mediandos (VASCONCELOS, 2017, p. 228). Este princípio é utilizado no procedimento durante suas várias reuniões para promover diálogos produtivos. O papel do mediador é propiciar que os indivíduos se engajem na conversação e se dediquem a criar opções sobre as questões trazidas. Dessa maneira, ele deve conduzir o procedimento valendo-se de técnicas e estratégias que estimulem a descoberta de interesses afins por meio da facilitação do diálogo (TARTUCE, 2015, p. 205-206).

Importante pontuar, conforme já referido, "que o 'sucesso da mediação' não está ligado à celebração de um acordo final", uma vez que "acordos são apenas alguns dos diversos bons resultados de mediações de sucesso" (TARTUCE, 2015, p. 207). Essa colocação informa outro aspecto que deve ser aliado à busca pelo consenso na mediação de conflitos: ainda que os mediandos não tenham chegado a um entendimento final, o procedimento deve estar orientado pelo consenso como elemento de cooperação e não competitividade. Nesse sentido, o consenso é um meio - e não um fim - para a mediação, uma vez que seu verdadeiro escopo é transformar a qualidade da interação entre os envolvidos no conflito para que saiam mais fortalecidos enquanto pessoas e enquanto parte de uma sociedade (BUSH; FOLGER, 2005, p. 13). Esse aspecto será melhor abordado no próximo ponto do trabalho, no qual se tratará sobre mediação transformativa.

Em quinto lugar, o princípio da voluntariedade refere-se à disposição dos litigantes de permitir que o mediador lhes ajude a buscar uma resolução para a disputa (MOORE, 1995, p. 45). A mediação é um processo voluntário porque a participação dos mediandos deve se dar livremente, bem como a celebração de um possível acordo deve se dar por escolha própria. Na mediação, as partes não são obrigadas a negociar, a participar do procedimento ou aceitar qualquer forma de resolução da disputa (MOORE, 1995, p. 51-52). Por isso, quando uma das partes envolvidas no conflito busca a mediação, o outro indivíduo deve ser convidado a participar, podendo responder afirmativamente ou negativamente à proposta.

É nesse sentido que a mediação deve ser conduzida com profundo respeito à iniciativa e autonomia dos envolvidos - desde o seu início, quando estes optam por se engajar, estendendo-se ao seu final, quando decidem sobre a possibilidade de um entendimento. Por

isso, em sexto lugar, intimamente conectado à voluntariedade, encontra-se o princípio da autonomia da vontade, também chamado de princípio do protagonismo dos mediandos. Os dois termos consubstanciam a ideia de que a autodeterminação é valor essencial da mediação porque o espaço da sessão "permite que o indivíduo decida sobre os rumos da controvérsia e protagonize uma saída consensual para o conflito" (TARTUCE, 2015, p. 188).

Na mediação, como o poder de definição do conflito compete às partes, o mediador deve atuar como um facilitador do diálogo. As partes envolvidas, após o restabelecimento da comunicação, devem estar aptas a decidir a controvérsia sem qualquer indução por parte do mediador quanto a mérito da avença; ambas as partes devem colaborar para o alcance do entendimento. (TARTUCE, 2015, p. 191).

Ao mesmo tempo em que o protagonismo dos mediandos impõe que eles definam a solução da controvérsia, obriga-os a tornarem-se responsáveis pelo resultado final. É por essa razão que a mediação é uma forma de empoderar indivíduos para que possam recuperar o controle sobre a resolução dos conflitos por meio da sua efetiva participação, em lugar de relegar a solução da controvérsia à tutela estatal, retomando a condição de cidadãos engajados nos seus próprios conflitos e com a própria comunidade (PAVLICH, 1996, p. 709).

Para que os mediandos sintam-se empoderados para decidir, porém, é necessário que tenham o esclarecimento necessário para fazê-lo. Em sétimo lugar, o princípio da decisão informada consiste em uma ferramenta necessária para o exercício do protagonismo dos mediandos. Em resumo, esse pressuposto exige que o mediador seja consciente de que os envolvidos conhecem dados suficientes para que as soluções possam ser fruto de um consentimento esclarecido (TARTUCE, 2015, p. 193).

Por fim, em oitavo lugar, tem-se que o funcionamento da mediação está intimamente relacionada ao princípio da imparcialidade do mediador. Significa que o facilitador do diálogo deve intervir para garantir aos envolvidos no conflito a igualdade de condições para decidi-lo autonomamente, ao mesmo tempo em que deve atuar dentro dos limites da sua função, valendo-se de técnicas estratégicas para superar eventuais desequilíbrios na solução do impasse e adotando uma atitude para "buscar minar eventuais vantagens de influência que poderiam comprometer a celebração do acordo em bases satisfatórias para ambas as partes" (TARTUCE, 2015, p. 213-215). A imparcialidade, conforme esclarece Tartuce (2015, p. 216), é um compromisso assumido pelo mediador.

Como o terceiro facilitador do diálogo tem compromisso com a imparcialidade, não deve atuar como advogado ou assessor técnico litigante mais fraco; contudo, permanece seu dever de colaborar para que as partes alcancem um acordo efetivo e durável em bases razoáveis. Para tanto, deverá atuar de modo atento às finalidades da mediação e comprometido com a adoção de técnicas apropriadas para realizá-la.

A respeito da imparcialidade, mais detalhes serão expostos no ponto seguinte do trabalho, quando se tratará do papel do mediador. Por isso, esclarecidos os princípios do procedimento da mediação, passar-se-á ao exame dos preceitos que devem ser seguidos pelo mediador no intento de garantir que o andamento da sessão ocorra em consonância com as suas finalidades.

2.4 O Ofício do Mediador

A mediação é um procedimento que, embora flexível, avança por meio da utilização de etapas, técnicas e conhecimentos específicos do mediador para incentivar as partes a desenvolverem opções mutuamente satisfatórias. Nesse contexto, a postura do mediador é fundamental para a geração de soluções criativas. Por isso, nesta seção se trata do trabalho feito pelo mediador partindo da conduta de imparcialidade e do estímulo à comunicação.

A imparcialidade do mediador se desdobra em três vieses: na ausência de vínculos prévios, na ausência de opiniões tendenciosas ou preferências, e na ausência de sugestões ou aconselhamentos.

Em primeiro lugar, é essencial que o mediador não possua vínculos prévios com os mediandos, mantendo-se imparcial durante todo o procedimento para assegurar que seus valores pessoais não interfiram no seu trabalho (VASCONCELOS, 2017, p. 228).

Em segundo lugar, pressupõe-se que a atuação do mediador seja balizada pela ausência de opiniões tendenciosas ou preferências em relação a um dos mediandos. É evidente, porém, que a pessoa do mediador naturalmente terá percepções acerca do litígio. O que se recomenda é que, diante das impressões pessoais que inevitavelmente emergirão durante a mediação, o mediador tenha a habilidade de separar desejos e interesses próprios do que identifica como desejos e interesses dos litigantes. É a partir da observação atenta de si mesmo e dos mediandos que o mediador se torna apto para agir como defensor de um processo equitativo, e não de determinado termo de entendimento (MOORE, 1995, p. 46-47).

Em terceiro lugar, no tocante ao desenlace do conflito, "o mediador não propõe um acordo, não oferece solução para o conflito, não toma posição, mas simplesmente ajuda as partes a 'colocar as cartas na mesa'" (SOUZA, 2009, p. 70). O mediador, em síntese, não

detém qualquer autorização para tomar decisões. É essa a característica essencial do seu ofício: além de imparcial, a postura do mediador deve estar em consonância com o respeito pela autonomia dos mediandos, isentando-se tanto de incentivar um resultado de acordo com sua compreensão individual do conflito como agindo conscientemente como facilitador do diálogo (MOORE, 1995, p. 49).

Esse é o aspecto que essencialmente o diferencia do conciliador, do juiz e do árbitro: o mediador não é designado para adotar uma decisão sobre a questão com base em normas sociais, em leis, contratos, ou sequer interesses específicos ou conceitos de justiça pessoais afirmados pelas partes. Seu ofício destina-se a possibilitar que os litigantes examinem seus interesses e necessidades e, a partir disso, possam dar seguimento a vínculos mutuamente satisfatórios (MOORE, 1995, p. 49). Como expressa Moore, "o mediador, que é um negociador especializado, não promove diretamente modificações entre os litigantes, mas sim dá início a esses movimentos; é, melhor dizendo, um agente catalisador" (1995, p. 60).

A mediação foi pensada como um procedimento capaz de devolver aos envolvidos no conflito o poder de decisão a respeito de suas vidas. Distancia-se, portanto, de um procedimento paternalista em que um terceiro com maior conhecimento ou poder será o encarregado de distribuir a responsabilidade dos litigantes sobre as questões discutidas e, por fim, impor-lhes uma solução cabível. Estando a mediação orientada pelo protagonismo e pela autonomia dos mediandos, "está vedado ao mediador sugerir, opinar ou propor qualquer possibilidade de solução" (SOUZA, 2009, p. 97). O mediador atua como um facilitador do diálogo: sua função consiste em auxiliar as partes perceberem que "a solução que melhor as atende pode - e deve - ser construída a partir do próprio saber e conhecimento sobre suas reais necessidades" (SOUZA, 2009, p. 97).

Com efeito, o ofício do mediador é complexo e desafiador. Por isso, "os mediadores são treinados na *arte de perguntar* com o objetivo primaz de gerar informações para as partes, uma vez que serão elas as autoras das soluções" (SOUZA, 2009, p. 97). Por meio da comunicação, o mediador "inaugura canais que promovem uma comunicação mais eficaz" entre os mediandos (MOORE, 1995, p. 50).

Por consequência, em função da necessidade de os mediadores identificarem diversos fatores envolvidos no conflito - sociais, emocionais, legais, financeiros, entre outros -, a mediação é essencialmente transdisciplinar. São essas nuances multifatoriais que orientam as perguntas dos mediadores, as quais constituem a principal técnica de identificação de interesses e criação de opções mutuamente satisfatórias (SOUZA, 2009, p. 97).

Nesse sentido, a observação atenta e multifocal do mediador sobre os participantes da mediação deve considerar que cada um constitui-se em uma pessoa única, de maneira que "o mediador deve ter bem claro que a mulher ou o homem que o consulta está envolvido em uma série de compromissos consigo mesmo e com o seu ideal". Sendo esses ideais particulares e únicos ao sujeito, a controvérsia que o traz a mediação terá, por conseguinte, um significado único (VEZZULLA, 1998, p. 55).

Eis aqui o grande trabalho do mediador: perceber estruturalmente cada homem ou mulher como únicos e exclusivos, sendo seu discurso o único que pode dar conta dele, servindo os esquemas da psicologia exclusivamente como artifícios úteis ao estudo do aparelho psíquico e não á sua aplicação direta ao cliente porque o reduziria a esse mesmo esquema, impedindo uma verdadeira escuta de sua individualidade. (VEZZULLA, 1998, p. 52).

A comunicação é, em essência, a ferramenta base do trabalho do mediador. Enquanto estiver conduzindo a sessão, não deve se identificar com um exercício profissional específico. Em que pese possa ter formação na área jurídica, na psicologia, na assistência social, na sociologia ou em muitas outras áreas do conhecimento, na mediação se apresentará como mediador. Nesse sentido, sua aptidão refere-se à capacitação e à formação em mediação de conflitos, e não a uma formação técnica profissional específica em determinada área do conhecimento (VASCONCELOS, 2017, p. 228).

O trabalho do mediador promove a cultura de paz como transformação social porque não impõe, mas respeita a autonomia das partes no intuito de restaurar sua condição empoderada e cidadã; porque escuta para descobrir posições e interesses latentes escondidos no discurso; porque evidencia a verdade em uma sociedade na qual os indivíduos são educados na simulação e na desconfiança (VEZZULLA, 1998, p. 31).

Em síntese, a postura do mediador é essencial para o andamento do procedimento da mediação em conformidade com seus pressupostos éticos. Agindo o mediador em consonância com esses preceitos, a mediação será bem conduzida para atingir suas finalidades, as quais serão abordadas a seguir.

2.5 Finalidades da Mediação

Ao longo desta seção, procurou-se conceituar a mediação de conflitos, indicar seus princípios norteadores e esclarecer os pressupostos da atuação do mediador. Por essa

exposição buscou-se demonstrar que a mediação não se limita a uma técnica de resolução de conflitos para produzir acordos, mas sim um sistema inovador na forma de tratamento de conflitos. É seguindo esse mesmo pressuposto que serão expostas as finalidades da mediação, elencadas como objeto de estudo da Sociologia do Direito: restauração da comunicação eficiente; educação na prevenção de conflitos e na pacificação social; transformação da qualidade da relação conflituosa; empoderamento dos indivíduos; estímulo à autonomia, cidadania e democracia; inclusão social e incremento da qualidade de vida.

O primeiro objetivo da mediação é permitir que as pessoas envolvidas no conflito possam restaurar uma comunicação eficiente. O caminho para essa restauração é feito pela recuperação da responsabilidade do indivíduo sobre a controvérsia, empoderando-o para tornar-se sujeito capaz de elaborar acordos conforme sua própria convicção acerca da melhor solução para o litígio. É por meio dessa perspectiva que "[...] se pode considerar a mediação uma proposta não apenas de solução do conflito simplesmente, mas sim de reorganização e reformulação da comunicação entre as pessoas" (TARTUCE, 2015, p. 217-218). Por isso, recomenda-se que os primeiros pontos a serem tratados na sessão de mediação relacionem-se à comunicação entre os mediandos, como forma de restaurar ruídos gerados entre eles que culminaram no conflito.

Outro objetivo da mediação consiste na finalidade pedagógica de prevenir conflitos, pacificar relações e incluir indivíduos na construção de soluções autônomas e criativas. O acordo, assim, seria consequência da restauração da comunicação, intermediado pela instauração de um novo paradigma sobre o conflito:

A mediação objetiva a facilitação do diálogo, solucionando e prevenindo conflitos, pacificando e incluindo. O acordo pode vir ou não, desde que o diálogo tenha efetivamente ocorrido. O fato de confundir o acordo com o objetivo da mediação pode comprometer todo o andamento do processo. (SALES, 2007, p. 34).

A possível manutenção de uma relação saudável entre as partes também constitui uma finalidade da mediação enquanto transformação da qualidade do vínculo conflituoso. Deve ser constante no trabalho do mediador a possibilidade de ajudar os mediandos a preservarem o relacionamento ou, se possível, não prejudicá-lo. Isso significa que os acordos feitos em uma sessão de mediação pressupõem, mais além da abordagem de questões objetivas e práticas, o compromisso de trabalhar sobre o relacionamento interpessoal (TARTUCE, 2015, p. 220).

A preservação do relacionamento é buscada por meio de combinações iniciais na sessão de mediação que procuram estabelecer o compromisso de tratamento respeitoso entre

os mediandos, bem como a convenção de agir colaborativamente para a resolução das questões trazidas. Esse comprometimento vincula os mediandos a assumirem uma postura de respeito sobre o relacionamento interpessoal que serve de pano de fundo ao conflito, proporcionando que seja menos estremecido no tratamento do vínculo conflitivo.

Essa é uma particularidade da mediação que chama especial atenção quando se considera os limites de atuação do Poder Judiciário na resolução de conflitos. É evidente que a mediação, ao tratar mais detalhadamente dos desejos e sentimentos dos mediandos, possui maior condão de oferecer-lhes satisfação emocional e psíquica na resolução do litígio, uma vez que o Poder Judiciário não se preocupa com a esfera afetiva e psíquica dos indivíduos e suas relações interpessoais (TARTUCE, 2015, p. 227).

Ainda que não seja o escopo deste trabalho classificar modelos de mediação, é interessante buscar na mediação transformativa o fundamento da transformação da qualidade da interação conflituosa, sem prejuízo dos modelos de Harvard e Circular-Narrativo. Embora as três teorias subjazam em pressupostos essenciais comuns, a mediação transformativa, em especial, elenca finalidades bastante sensíveis sobre o procedimento de mediação, as quais merecem ser aqui exploradas.

A teoria transformativa do conflito preocupa-se essencialmente pela conexão entre as pessoas e pelos sentimentos provocados pela controvérsia. Na mediação transformativa, teorizada essencialmente por Bush e Folger (2005, p. 13), tem-se que a finalidade da mediação é a transformação da qualidade da interação conflituosa em si, de maneira a que o conflito fortaleça as partes e a comunidade em que estão inseridas. Segundo os autores, o que as pessoas consideram mais significativo sobre o conflito não é o interesse ou direito que buscam alcançar, mas sim a alienação que o conflito produz em relação à própria capacidade e à conexão com os outros. O conflito, em essência, debilita a interação entre os humanos; e é essa crise na interação que propulsiona a busca de soluções (BUSH; FOLGER, 2005, p. 45-46, 2005).

A mediação transformativa, ao pressupor que o conflito afeta a conexão do indivíduo consigo mesmo e com os demais, elenca dois fenômenos relativos às relações conflituosas: o primeiro, uma sensação de fraqueza e incapacidade traduzida em indecisão, perda de controle sobre a situação, confusão e incerteza; o segundo, a autoabsorção, isto é, em comparação ao estado pré-conflito, os envolvidos se tornam mais focados em suas próprias posições e interesses, tratando o outro com mais hostilidade (BUSH; FOLGER, 2005, p. 49). Esse comportamento típico do vínculo conflitivo gera a escalada do conflito, já que os

comportamentos de desempoderamento e demonização funcionam em um ciclo destrutivo crescente: quanto mais um indivíduo se vê enfraquecido e incapaz de decidir, mais hostilmente e fechado se coloca em relação ao outro; o outro, quando recebe tal hostilidade, passa a sentir-se enfraquecido e responde da mesma forma (BUSH; FOLGER, 2005, p. 50-51).

Ainda à luz da teoria transformativa do conflito, as pessoas, quando inseridas no ciclo de escalada da violência, esperam que o mediador lhes mostre uma maneira de transformar o ciclo destrutivo do conflito em uma interação positiva para que, por fim, possam seguir a relação interpessoal de maneira pacífica. Por isso, a transformação do conflito consiste essencialmente na modificação da qualidade da interação interpessoal, revertendo o ciclo destrutivo e estabelecendo uma interação positiva ou neutra para o futuro (BUSH; FOLGER, 2005, p. 53).

O fundamento para essa transformação parte da própria humanidade presente nas partes, isto é, da força e da compaixão inerente aos seres humanos (BUSH; FOLGER, 2005, p. 54). A teoria transformativa pressupõe que o fundamento da identidade está conectado a uma percepção de autonomia e conexão que é profundamente questionada pelo conflito. Nesse sentido, a sensação de desempoderamento e alienação produzida pela disputa consiste, em última instância, em uma violação da própria identidade das partes enquanto seres humanos (BUSH; FOLGER, 2005, p. 61).

Por consequência, a finalidade da mediação no modelo transformativo é provocar mudanças de empoderamento incentivando o resgate do poder de tomada de decisões e de reconhecimento em relação ao outro, bem como propiciando que cada um dos envolvidos adquiram novos entendimentos sobre o conflito (BUSH; FOLGER, 2005, p. 65-66). O mediador deve agir no sentido de promover tais deslocamentos - de potencial destrutivo em direção a um potencial construtivo do vínculo conflitivo, do desempoderamento para o empoderamento, e da autoabsorção para o reconhecimento - sem decidir ou recomendar às partes como deveriam agir, mas simplesmente incentivando uma nova perspectiva sobre a situação. Destaca-se que resolver problemas pelas partes não é compatível - ou sequer aceitável - em qualquer modelo de mediação, em especial no modelo transformativo, porque usurpar essa capacidade dos próprios envolvidos possivelmente mina qualquer possibilidade do seu empoderamento genuíno (BUSH; FOLGER, 2005, p. 71).

Em resumo, a mediação transformativa apoia a restauração da comunicação e a preservação do relacionamento como finalidades da mediação ao sustentar que a qualidade do

resultado do procedimento em termos materiais não é o único indicativo do êxito da mediação, mas sim a qualidade do processo pelo qual foi atingido (BUSH; FOLGER, 2005, p. 71).

Outra finalidade da mediação é elencada por Pavlich, que caracteriza o empoderamento dos indivíduos da tutela estatal como dos escopos da mediação, entendido como a recuperação do controle sobre a resolução dos conflitos por meio da sua ativa participação (1996, p. 709). Por meio dessa ativa participação, o autor reconhece que incluem-se na noção de empoderamento as ideias de cidadania e da autonomia.

No mesmo sentido, Warat colaciona a autonomia, a cidadania e democracia como finalidades da mediação, pois atribui à mediação o papel de instigar a capacidade do indivíduo em autodeterminar-se em relação aos outros. Trata-se de um exercício da autonomia na tomada de decisões que determina a identidade de cidadão por meio da responsabilização pelos conflitos nos quais está inserido. A mediação, portanto, enquanto prática social e política é um instrumento de exercício da cidadania porque educa, facilita e ajuda a tomada de decisões sem intervenção de terceiros no encontro com o diferente. É nesse sentido que, “em termos de autonomia, cidadania, democracia e direitos humanos, a mediação pode ser vista como sua melhor forma de realização”¹⁰ (WARAT, 2000, p. 14-15, tradução nossa).

Em função desses deslocamentos, a mediação pressupõe uma quebra na cultura do litígio ao apresentar a possibilidade do ganho mútuo em uma solução autonomamente construída. Como consequência desse procedimento de desenvolvimento de responsabilidade e autonomia, gera-se, em última instância, processos mutuamente encadeados de cidadania, democracia e desenvolvimento sustentável:

Daí por que, na perspectiva de uma cultura de paz, sob o primado dos jogos de ganha-ganha e dos direitos humanos, o que deve estar em pauta, a nosso ver, é o aprimoramento das instituições democráticas, a viabilização de uma cidadania empreendedora e socialmente responsável e, enfim, as bases para o desenvolvimento sustentável nos âmbitos locais e planetário. (VASCONCELOS, 2015, p. 155).

Tartuce (2015, p. 223) também indica que, por essa perspectiva, a inclusão social pode ser enumerada com uma das finalidades da mediação. A via consensual, ao promover a valorização das ponderações das partes e a concretização da suas vivências, torna-se um elemento de democratização. O resultado desse novo paradigma é propiciar o desenvolvimento de uma mentalidade menos formalista e burocrática, bem como mais atenta às demandas da cidadania. A democratização surge na mediação porque há uma aproximação

¹⁰ No original: "En términos de autonomía, de ciudadanía, de democracia y de derechos humanos la mediación puede ser vista como su mejor forma de realización".

do serviço público essencial ao destinatário desse serviço, uma vez que se aposta na autonomia dos participantes e despe-se da formalidade e da linguagem jurídica.

A mediação afeta os envolvidos no conflito incrementando o nível de consciência de seus interesses, sua capacidade de autodeterminação e seu nível de consideração e respeito pelos outros. Esse, conforme Bush e Folger, é o valor essencial da mediação: "promover uma educação política e moral para os cidadãos na responsabilização por eles mesmo e pelos demais" (2005, p. 81), função essencial a ser exercida em uma democracia.

Na nossa sociedade contemporânea, os cidadãos seguidamente sofrem de dependência aprendida e de mútua alienação e desconfiança, especialmente considerando aspectos de etnia, gênero e classe social. O resultado é o enfraquecimento da cidadania e divisão social que ameaça o tecido social. [...] Desde a perspectiva da teoria social e política, aprendemos que a transformação do conflito beneficia não somente particulares mas também a sociedade como um todo.¹¹ (BUSH; FOLGER, 2005, p. 81-83, tradução nossa).

Ainda, indo mais além da recuperação do canal de comunicação e da preservação do relacionamento interpessoal, Warat sustenta que uma das finalidades da mediação é a melhora na qualidade de vida. Para o autor, "a mediação pode ser considerada uma forma de realização da autonomia na medida em que educa, facilita e ajuda a produção das diferenças que modificam as divergências¹²" (2000, p. 7, tradução nossa).

Por meio dessa negociação transformadora, a mediação possibilita uma melhora da qualidade de vida pela instauração de uma nova forma de lidar com o conflito. Essa nova forma pressupõe que a mediação é um mecanismo que não apenas resolve conflitos por meio da ação de um terceiro imparcial, mas também ensina às partes que elas mesmas podem, no futuro, resolvê-los novamente de forma pacífica - e, ainda melhor, resolvê-los sem a interferência do mediador. Assim se expressa o caráter pedagógico da mediação: além de restabelecer a comunicação, destina-se a preservar relacionamentos; promover o empoderamento, a cidadania e o aprimoramento das instituições democráticas; controlar o acirramento potencial da litigiosidade e evitar que outros conflitos venham a se somar (TARTUCE, 2015, p. 220).

¹¹ No original: "In our contemporary society, citizens increasingly suffer from learned dependency and from mutual alienation and mistrust, especially along lines of race, gender and class. The resulting civic weakness and division threaten the very fabric of our society. [...] From the insights of political and social theory, we have learned why conflict transformation benefits not only private parties but society as a whole".

¹² No original: "[...] La primera porque ella puede ser considerada como una forma de realización de la autonomía, en la medida en que educa, facilita y ayuda en la producción de las diferencias (producción del tiempo con el otro) que modifican las divergencias".

Sigo acreditando no valor pedagógico da mediação, não apenas para a prevenção, administração e resolução (alteração reparadora) dos conflitos, mas também como ferramenta pedagógica para que o homem encontre, no conflito, o sentido de si mesmo, a humanização do direito, o caráter ético de qualquer vínculo com o outro e um sentido de cidadania, democracia e de direitos humanos [...]¹³. (WARAT, 2004, p. 311, tradução nossa).

Finalizada a exposição das finalidades da mediação de conflitos com base na doutrina, é necessário retomar os pontos principais examinados nessa seção. Nesse sentido, de acordo com a literatura acima examinada, os principais fundamentos da mediação podem ser assim elencados:

(a) um método recentemente reconhecido pela Justiça Formal como uma possibilidade, além do Judiciário, de solução adequada do conflito, entendida esta como a resposta mais apropriada à complexidade da questão trazida pelas partes;

(b) acerca do seu entendimento do conflito, uma força transformativa intrínseca às relações interpessoais que, quando tratado sob a ótica da cultura de paz, produz modificações importantes nas interações conflituosas;

(c) a respeito dos seus princípios, um procedimento informal que, orientado pela busca pelo consenso, instiga os participantes a produzirem soluções criativas e mutuamente satisfatórias;

(d) um espaço voluntário que, para acontecer, exige dos mediandos a expressão do seu comprometimento e o exercício da sua autonomia na busca por uma resolução criativa do conflito;

(e) um local que, dotado de informalidade, valoriza as iniciativas verbais dos participantes, permitindo que decidam de maneira democrática e acessível sobre as questões que lhes concernem, ao mesmo tempo em que exige a escuta ativa do outro na lógica da alteridade;

(f) a possibilidade do tratamento de questões emocionais que fogem da abrangência do Poder Judiciário e da lide processual, possibilitando a preservação da relação interpessoal e a solução pacífica do conflito;

¹³No original: "[...] continúo apostando en el valor pedagógico de a mediación, no solo para la prevención, administración y resolución (alteración reparadora) de los conflictos, sino también como herramienta pedagógica para que el hombre encuentre, en el conflicto, el sentido de si mismo, la humanización del Derecho, el carácter ético de cualquier vínculo con el otro y un sentido de la ciudadanía, de la democracia y de los derechos humanos [...]".

(g) no mesmo sentido, em relação ao Poder Judiciário, um objeto de resistência à cultura do litígio e à dependência da tutela estatal, isto é, um método não alternativo, mas adequado de resolução de conflitos.

Os aspectos acima elencados foram os parâmetros utilizados no questionário adotado para a realização da investigação de campo que fundamenta o estudo, visando a responder o seguinte problema de pesquisa: qual a percepção do público assistido pelo SAJU-UFRGS sobre a mediação de conflitos? A partir das constatações obtidas por meio da sua aplicação, na próxima seção do trabalho a visão presente na literatura será confrontada com as respostas obtidas empiricamente.

3 PERCEPÇÕES DO PÚBLICO ASSISTIDO PELO GRUPO DE MEDIAÇÃO DO SAJU-UFRGS SOBRE A MEDIAÇÃO

Nesta seção, debate-se a percepção do público assistido pelas assessorias jurídicas universitárias populares sobre a mediação de conflitos, a partir de um estudo do caso do Grupo de Mediação do Serviço de Assessoria Jurídica Universitária da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SAJU-UFRGS). Inicialmente, apresenta-se uma breve revisão bibliográfica sobre o fenômeno da incorporação de práticas de mediação de conflitos por serviços jurídicos inovadores e assessorias jurídicas universitárias populares no Brasil, com o intuito de problematizar a percepção do público assistido sobre tais práticas. A seguir, busca-se justificar a escolha do caso do Grupo de Mediação do SAJU-UFRGS. Na sequência, são abordados os aspectos metodológicos do estudo. Por fim, passa-se à discussão dos resultados da investigação empírica realizada, com a análise dos dados colhidos.

3.1 As Assessorias Jurídicas Universitárias Populares no Brasil e a Mediação

Na Sociologia do Direito no Brasil, é bastante conhecida a diferenciação feita por Campilongo (2009) entre os serviços jurídicos tradicionais e os serviços jurídicos inovadores. Ainda que sinalize que tal tipologia dicotômica pode produzir generalizações simplificadoras, o autor sugere que os serviços jurídicos inovadores diferenciam-se dos serviços jurídicos tradicionais segundo dez aspectos principais:

(a) os serviços jurídicos tradicionais associam-se ao atendimento individualizado, enquanto os serviços jurídicos inovadores dedicam-se aos casos de interesse coletivo, uma vez que "a cultura jurídica liberal tem como característica essencial o individualismo", contrapondo-se a ideia de competição à de solidariedade (CAMPILONGO, 2009, p. 24);

(b) os serviços jurídicos tradicionais identificam-se por uma prestação assistencialista a "'sujeitos de direito' atomizados" (CAMPILONGO, 2009, p. 25), enquanto os serviços jurídicos inovadores consistem em um trabalho de conscientização e organização comunitária, pensando o acesso à justiça além da "sacralização da via processual e da adjudicação formal e individualizada" (CAMPILONGO, 2009, p. 27);

(c) os serviços jurídicos tradicionais pressupõem uma relação hierarquizada entre advogados e clientes, sendo os últimos subordinados a um saber profissional alheio ao seu

vocabulário, enquanto os serviços jurídicos inovadores orientam-se pelo "entrosamento diferenciado entre clientes e advogados" (CAMPILONGO, 2009, p. 28), de maneira que o advogado confere ao seu conhecimento profissional uma função social;

(d) a promoção tradicional dos direitos vem marcada pelo "formalismo das posturas legalistas" (CAMPILONGO, 2009, p. 31), reforçado pelo "monopólio dos advogados para pleitear em juízo" (CAMPILONGO, 2009, p. 30) que contribui para o "caráter sacralizado do direito" (CAMPILONGO, 2009, p. 30), enquanto a assistência jurídica inovadora promove o "desencantamento da lei" pela educação jurídica popular e por uma "relação dialética entre o conhecimento dos doutos e o saber popular" (CAMPILONGO, 2009, p. 31);

(e) os serviços jurídicos tradicionais estão associados a uma estratégia de atuação legal despolitizada e tecnicista, enquanto os serviços jurídicos inovadores valem-se da politização das demandas, substituindo "a hermenêutica formal" por uma "exegese socialmente orientada" (CAMPILONGO, 2009, p. 33);

(f) os serviços jurídicos tradicionais orientam-se pelos mecanismos de controle de litigiosidade, isto é, de redução dos conflitos, enquanto os serviços jurídicos inovadores valem-se do enriquecimento dos litígios na busca por novas formas de soluções a essas demandas (CAMPILONGO, 2009, p. 36);

(g) o corpo técnico dos serviços de assistência jurídica tradicionais é composto por equipes formadas em faculdades de direito, o que muitas vezes se traduz em uma incapacidade de observância de estratégias extralegais (CAMPILONGO, 2009, p. 37), enquanto os serviços jurídicos alternativos tendem a ser marcados pela multidisciplinariedade, que entende "que o direito não é nem o principal nem o menos relevante dos mecanismos de mudança social, mas apenas um dos muitos instrumentos de ação transformadora" (CAMPILONGO, 2009, p. 38);

(h) os serviços jurídicos tradicionais ocupam-se de demandas clássicas que tendem a ser resolvidas quase exclusivamente pela judicialização, enquanto os serviços jurídicos inovadores abrangem carências coletivas por meio de um sistema alternativo de regulação dos conflitos (CAMPILONGO, 2009, p. 39);

(i) os serviços jurídicos tradicionais apoiam-se em uma ética utilitária, marcada pela economia de mercado individualista, concorrencial e não-intervencionista do Estado, enquanto os serviços jurídicos inovadores adotam princípios de ética comunitária, como o

coletivismo, a solidariedade e a relativa indistinção entre Estado e sociedade (CAMPILONGO, 2009, p. 40);

(j) e, por último, o apego à letra da lei e ao formalismo identifica os serviços jurídicos tradicionais com a certeza jurídica, enquanto os inovadores relacionam-se com a hipótese de que "cidadão e Estado estabeleceriam relações legítimas [...] pautadas por princípios de obtenção do consenso e justificação da obediência" (CAMPILONGO, 2009, p. 41).

Nesse sentido, os serviços jurídicos inovadores têm como exemplo tipicamente brasileiro as assessorias jurídicas populares (LUZ, 2005, p. 85). Trata-se de núcleos de assessoria jurídica que adotam uma perspectiva inovadora porque atentam "aos conflitos estruturais e de intervenção mais solidária e mais politizada" (SANTOS, 2011, p. 61), e suas atividades refletem um propósito mais amplo de atuação social, enfocando-se na defesa de "direitos coletivos em articulação com movimentos sociais e organizações populares" (SANTOS, 2011, p. 60). A assessoria jurídica popular, em uma conceituação ampla, se expressa no trabalho de "assistência, orientação jurídica e/ou educação popular com movimentos sociais", o que denota sua ampla estratégia de atuação, não se limitando ao ajuizamento de ações. O objetivo final por trás desse trabalho, conforme Ribas (2009, p. 46), é "viabilizar um diálogo sobre os principais problemas enfrentados pelo povo para a realização de direitos fundamentais para uma vida com dignidade". Nesse sentido, as finalidades são alcançadas tanto por mecanismos institucionais e jurídicos oficiais, bem como por meios extrajurídicos, políticos e de educação popular.

A respeito da sua atuação, as assessorias jurídicas populares diferenciam-se profundamente da advocacia profissional. A assessoria jurídica popular, porque não está inserida no contexto de disputa pelo mercado de trabalho, exige dos seus agentes atenção especial em relação às injustiças sofridas pelo público assistido e à ampliação da sua capacidade e qualidade de atendimento, entre outros fatores (ALFONSIN, 2009, p. 63). Assim, os serviços jurídicos inovadores e as assessorias jurídicas populares são marcados pelo direcionamento às populações marginalizadas que mantêm com o Estado uma relação ambígua que oscila entre a proteção e a ausência: ao mesmo tempo em que, por vezes, buscam no Estado um mecanismo de transformação social, exercem uma postura crítica a respeito das suas políticas públicas (SANTOS, 2011, p. 60).

Esses fatores se devem a que o sujeito que procura a assessoria jurídica popular encontra-se entre grupos vítimas de violação de direitos - "vítimas essas que, embora sintam sua dignidade ameaçada ou ferida, nem sempre têm consciência dos poderes de socorro que a

primeira pode lhe prestar" (ALFONSIN, 2009, p. 64). Esse elemento coloca a assessoria popular em um processo de integração maior junto ao povo, de maneira que o seu objeto envolve não somente o objeto da prestação de um serviço jurídico em si, mas também atividades culturais, educativas e pedagógicas promovidas por outros grupos populares e por outras assessorias. É característica marcante, portanto, a interdisciplinaridade de atividades na qual se constitui (ALFONSIN, 2009, p. 64).

Nesse sentido, em função das circunstâncias sociais do destinatário do serviço da assessoria jurídica popular, a consciência sobre o grau de injustiça ao qual está submetido e o sentimento de indignação contra os sistemas que sustentam tal violação compõem um elemento substancial, conforme explica Alfonsin (2009, p. 62-63):

Não há como prestar-se um serviço jurídico eficiente a um tal sujeito, por tudo isso, sem uma profunda consciência do grau de injustiça sob o qual ele vive, sem um sentimento ético de indignação contra as causas desse mal, contra as irresponsabilidades que o criam e sem o domínio técnico dos remédios que, mesmo sob as limitações próprias do nosso instrumental de trabalho, podem lhe prestar socorro, com a urgência que toda prevenção ou reparação da injustiça reclamam.

Por isso, é fundamental que o assessor jurídico popular esteja atento a nuances "[...] como o desrespeito a aspectos culturais dos assistidos, do tipo grau de consciência da injustiça que estão sofrendo, [...] concepção diferente do que seja moral ou costume", entre outras particularidades da realidade social que lhe é própria. Ignorar esses elementos pode levar a bloquear a conexão necessária entre assessor e assistido na prestação desses serviços (ALFONSIN, 2009, p. 73-74). A sensibilidade exigida do advogado popular encontra fundamento na "indignação ética" que orienta seu trabalho.

A fonte inspiradora do trabalho de assessoria jurídica popular, assim, salvo melhor juízo, não é o conhecimento dos códigos de leis, das doutrinas, da jurisprudência, nem um biblioteca, um computador ou uma sala de aula, embora tudo isso seja muitíssimo importante e indispensável ao serviço que ela presta. A sua fonte inspiradora, a sua grande motivação, é uma ou muitas pessoas vítimas de injustiças historicamente produzidas e reproduzidas, para as quais a lei e o direito modernos ainda não deram resposta satisfatória. (ALFONSIN, 2009, p. 163).

Quanto ao campo de atuação específico, Luz (2005, p. 86-87) divide os serviços jurídicos inovadores em dois modelos: a advocacia militante e a assessoria jurídica universitária. A advocacia militante seria composta por entidades de assessoria jurídica que trabalham por ações formadoras de novas entidades e de advogados engajados, em sua maioria militantes de esquerda de formação marxista. A assessoria jurídica universitária, por

sua vez, consiste em atividades de assessoria jurídica popular ligadas às universidades, organizadas em projetos de extensão, com relativa autonomia institucional, realizadas por equipes formadas essencialmente por estudantes de instituições de ensino superior. Nessa última categoria, Luz (2005, p. 86) menciona como exemplos notórios o Serviço de Apoio Jurídico da Universidade Federal da Bahia (SAJU-UFBA) e o Serviço de Assessoria Jurídica Universitária da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SAJU-UFRGS). Neste trabalho, adota-se o termo *assessoria jurídica popular* como a referência para tratar dos núcleos de prestação de serviço jurídico inovador, de forma ampla, e *assessoria jurídica popular universitária* para tratar desse serviço quando tipicamente vinculado às universidades.

Ribas (2009, p. 54) propõe a assessoria jurídica universitária popular como a "prática insurgente desenvolvida por professores e estudantes universitários, ligados a universidades por meio de projetos de pesquisa, extensão ou estágio". Não se trata, portanto, de assistência jurídica tradicional, mas vincula-se à assessoria jurídica popular porque objetiva a troca de saberes entre povo e comunidade acadêmica. Dentro da assessoria universitária, ainda, o autor apresenta uma nova subclassificação: como uma subdivisão do modelo, conceitua a assessoria estudantil como categoria específica em que o protagonismo estudantil e a autonomia em relação à instituição de ensino são elementos com destaque, a exemplo do SAJU-UFRGS, o qual será tratado no próximo tópico.

Esse modelo de assessoria universitária - ou assessoria estudantil, nos termos de Ribas (2009) - aproxima-se da assessoria jurídica popular porque é uma "prática jurídica insurgente desenvolvida por advogados, professores ou estudantes", em caráter multidisciplinar, "[...] voltada à realização de ações de acesso à justiça e/ou educação popular" (RIBAS, 2009, p. 54-55). Independentemente do conceito especificamente adotado - universitário ou estudantil -, são elementos fundamentais que sejam entidades estudantis de apoio popular constituídas

[...] num importante laboratório de experiências emancipatórias não apenas como espaço de ensaio de novas formas de atendimento jurídico popular, mas também como um *locus* de formação de lideranças estudantis, além de terem sido uma via privilegiada de articulação entre a universidade e a comunidade. (LUZ, 2005, p. 148-149).

Nas faculdades de Direito, a dualidade entre serviços jurídicos tradicionais e inovadores pode ser observada a partir de dois modelos de intervenção. Os serviços jurídicos tradicionais podem ser identificados nos escritórios modelos, marcados pela vinculação ao currículo mínimo de atividades de ensino e "por uma prática jurídica de microlitigação, em

regra, individualista, rotinizada e despolitizada" (SANTOS, 2011, p. 60). Nesse sentido, os escritórios-modelo concentram-se na preparação técnico-burocrática dos estudantes, orientando-se por uma "clínica jurídica individual", orientados para ações individualizadas e desarticuladas entre si (SANTOS, 2011, p. 60-61). Nesses núcleos de prática tradicional, existem assimetrias entre os prestadores do serviço e o público-alvo, o que evidencia que se trata da "realização de um serviço cuja força motriz não é fundamentalmente a relação ética, humana e solidária, mas sim a complementação curricular tão-somente" (LUZ, 1999, p. 179). Além disso, em última instância, não há a "devida interlocução do estudante com a parte", o que prejudica o potencial de autodeterminação do assistido em relação à solução do problema trazido por ele (LUZ, 1996, p. 179).

Por outro lado, as práticas das assessorias jurídicas universitárias populares, conforme Santos (2011), estão intimamente conectadas não apenas com a prática do direito, mas também com a redefinição do lugar social da universidade. Isso porque, ao mesmo tempo em que revolucionam a prática jurídica ao aportarem aspectos dialógicos e multidisciplinares, enfocados na resolução crítica do direito, questionam a produção do conhecimento jurídico hegemônico, que se encontra dissociado da realidade social.

Tenho chamado atenção para o fato de a universidade encontrar-se sobre o impacto cruzado de diferentes crises que têm abalado estruturalmente a legitimidade e a sustentabilidade de um projeto baseado na produção de conhecimento epistemológico e socialmente privilegiado. A saída da crise e a reinvenção do papel da universidade não podem passar por outro caminho que não por um amplo programa de responsabilização social o que implicará uma permeabilidade empenhada e criativa em face das demandas sociais, sobretudo daqueles grupos que não têm poder para as impor. (SANTOS, 2011, p. 61)

O diálogo entre universidade e comunidade é tipicamente trabalhado no paradigma da extensão universitária. A extensão consiste sobretudo em um "gatilho pedagógico" disparado pela aproximação dos estudantes de direito a espaços ignorados, promovendo "uma formação mais sensível aos problemas sociais" (SANTOS, 2011, p. 61). Trata-se de um processo de interação entre estudante e sociedade que permite o questionamento da cultura normativista e técnico-burocrática das faculdades de direito, conforme explica Santos (2011):

Domina uma cultura normativista, técnico-burocrática, assente em três grandes ideais: a autonomia do direito, a ideia de que o direito é um fenômeno totalmente diferente de tudo o resto que ocorre na sociedade e é autônomo em relação a essa sociedade; uma concepção restritiva do que é esse direito ou do que são os autos sobre os quais o direito se aplica; e uma concepção burocrática ou administrativa dos processos. (SANTOS, 2011, p. 83).

Nesse sentido, "a extensão universitária encontra na assessoria jurídica popular a metodologia de serviço legal inovador adequada à especificidade das ciências jurídicas e sociais" (KONZEN, 2009, p. 198).

Tendo em vista a revisão bibliográfica realizada na seção anterior, é possível evidenciar pontos em comum entre os serviços jurídicos inovadores e os fundamentos da mediação de conflitos, os quais alavancaram o desenvolvimento dessas práticas nos núcleos de assessoria jurídica universitária popular ao longo das últimas décadas.

Ao tratar da caracterização dos serviços jurídicos inovadores, Campilongo (2009, p. 24) argumenta que estão fundamentados na ideia de solidariedade, em oposição à "cultura jurídica liberal", que denota caráter individualista. A mediação de conflitos, da mesma forma, encontra na alteridade um importante fundamento porque é, em última instância, uma "prática dialógica que não pode ser exercida individualmente", pois "dizer significa necessariamente um encontro com a alteridade, um encontro com o outro¹⁴" (WARAT, 2004, p. 391, tradução nossa).

Dessa forma, quando colocados frente a frente em uma sessão de mediação, os sujeitos envolvidos no conflito vêm-se estimulados a tomar decisões considerando não somente a sua perspectiva individual sobre a disputa, mas também a do outro. A mediação é, assim, uma oportunidade de enxergar e escutar outro sujeito, e não apenas a si mesmo. É a partir dessa ética da alteridade que, desconstruindo-se posições de ganhadores e perdedores, permite-se a criação de acordos mutuamente satisfatórios porque construídos em conjunto.

Quando se pensa os serviços jurídicos inovadores como elementos de trabalho de organização comunitária (CAMPILONGO, 2009, p. 27) e não apenas tratamento de indivíduos desassociados e desengajados, identifica-se íntima relação com a mediação de conflitos em seu aspecto comunitário. A mediação se propõe como método voluntário de resolução de conflitos que exige do indivíduo a sua ativa participação na tomada de decisões sobre questões que lhe concernem, promovendo, assim, a responsabilização pelo desenlace da situação. Conforme explica Pavlich (1990, p. 710, tradução nossa),

A mediação surge como meio de empoderamento individual dos litigantes para a própria liberação da tutela formal do Estado. Ela viabiliza uma oportunidade para que os indivíduos retomem controle sobre a resolução do conflito por meio da escolha de um processo de entendimento que requer - em lugar de repelir - sua ativa participação. Ademais, a mediação é um procedimento voluntário (e não

¹⁴ No original: "Nadie dice palabras solitariamente. Decirla significa decirla para otro. Decirla significa necesariamente un encuentro con la alteridad, con el otro".

coercitivamente imposto) que persuade os indivíduos a respeitar os termos de entendimento que eles mesmos construíram. Por isso, tem efeito educativo a respeito da resolução de futuras disputas sem a necessidade da tutela jurisdicional. Assim, ajuda indivíduos a se tornarem cidadãos engajados nas suas comunidades. Ao simultaneamente promover a participação na tomada de decisões e restaurar pacificamente situações conflituosas, a mediação comunitária tem como efeito o fortalecimento dos laços comunitários¹⁵.

A ética comunitária - expressa em valores de coletivismo, solidariedade e relativa indistinção entre Estado e sociedade (CAMPILONGO, 2009, p. 40) - dos serviços jurídicos inovadores também se identifica com a mediação de conflitos em seu âmbito comunitário. Isso porque a mediação comunitária gera, por meio da solidariedade, um diálogo para que os mediandos compreendam a razão do outro e a própria origem do conflito, viabilizando, assim, o reconhecimento mútuo (FOLEY, 2010, p. 125). A mediação, nesse sentido, pelo "manejo da retórica dialógica e a consequente promoção do saber como solidariedade", permite o uso do conflito como potencial transformativo da realidade social (FOLEY, 2010, p. 126).

Ainda, a respeito da crítica ao apego à letra da lei e ao formalismo dos serviços jurídicos tradicionais, a mediação de conflitos se alinha ao caráter de desencantamento da lei dos serviços legais inovadores (CAMPILONGO, 2009, p. 31) porque é, em última instância, uma cultura política que enfoca as relações sociais como prioritárias em relação à institucionalidade. Conforme traz Warat (2004, p. 104),

A mediação desarticula uma concepção do direito que se enuncia a partir da juridicidade visível, para trazer a tona aspectos do jurídico e da política que encontram suas raízes mais profundas nos conflitos de poder, da dinâmica familiar às relações cotidianas mais intimistas.

É nesse ponto que a mediação torna-se uma cultura política inovadora porque consubstancia o "caminho do diálogo, da cultura da mediação como uma aposta da vida contra a exclusão" (WARAT, 2004, p. 364, tradução nossa¹⁶). A mediação de conflitos

¹⁵ No original: "[...] mediation emerges as a means of empowering individual disputants to free themselves from the formal state's tutelage (e.g., Shonholtz, 1984, 1988-89; Bush & Folger 1994). It provides, they argue, an opportunity for individuals to reclaim control over conflict resolution by choosing a settlement process that requires - rather than thwarts - their active participation (Wright & Galaway 1998). Furthermore, mediation is touted as a voluntarily chosen (rather than coercively imposed) process that ipso facto entices individuals to abide by the terms of settlements they have selected (Shonholtz 1988-89). It has added effect of educating people on how to resolve future disputes without relying on the state's courts in the first instance. As such, it helps individuals to become involved citizens within functioning communities (Kolb 1993:ch. 6; Shonholtz 1984, 1987, 1993; Bush & Folger 1994). By simultaneously fostering individual participation and restoring peace to conflict-ridden situations, community mediation is said to rebuild and strengthen community ties".

¹⁶ No original: "[...] el camino del diálogo, de la cultura de la mediación como una apuesta de la vida contra la exclusión".

compartilha o antiformalismo com os serviços jurídicos inovadores porque funciona em uma lógica de desconstrução do saber jurídico tradicional. Ao partir do “não-saber”, cria um espaço de vácuo de conhecimento para que os próprios envolvidos no conflito possam, a partir do seu saber popular, construir soluções que muitas vezes podem não seguir a lógica institucional do judiciário, mas encontram sentido na vida social.

Esse enfoque exige, ainda, a desconstrução da orientação tradicional de que os serviços jurídicos devem ser prestados por equipes formadas em direito, já que tanto a mediação como os serviços jurídicos inovadores apoiam-se na multidisciplinaridade e na crença de que o direito é apenas um dos mecanismos de transformação social (CAMPILONGO, 2009, p. 38).

Ademais, enquanto os mecanismos tradicionais de controle pregam a ideia de que a gestão da conflitividade social se dá pela redução e contenção dos conflitos, os serviços inovadores, alinhados à perspectiva da mediação, valem-se do enriquecimento do litígio (CAMPILONGO, 2009, p. 36). A mediação orienta-se pelo conflito como energia de transformação das relações sociais (BUSH, FOLGER, 2005). A respeito do conflito como oportunidade, explica Foley que

No sistema judicial oficial, o conflito é solucionado por meio da aplicação do ordenamento jurídico ao caso concreto. [...] Há vários limites neste diálogo posto que conduzido sob uma lógica instrumental. A mediação, ao contrário do sistema adversarial, valoriza a dimensão emancipatória do conflito a medida que não opera a partir de estratégias voltadas para a eliminação do interesse alheio. Ao contrário, o olhar do outro sobre o conflito é um dos mecanismos utilizados para a construção da reciprocidade, sob uma ética da alteridade. (FOLEY, 2010, p. 120-121).

Por fim, enquanto os serviços legais tradicionais ocupam-se da judicialização, aportando uma perspectiva de resolução de conflitos exclusivamente pelo viés institucional do sistema de justiça, os serviços inovadores abrangem sistemas alternativos de regulação de conflitos. Esse elemento também pode ser observado no conceito de mediação trazido por Warat (2004, p. 385, tradução nossa¹⁷):

A mediação pode ser entendida como uma difundida, complexa e variada corrente de intervenções sobre relações interpessoais em conflito constituída de relações de ajuda conduzidas por profissionais treinados e habilitados a usar um conjunto de técnicas, estratégias e saberes que facilitam o diálogo por meio do descobrimento,

¹⁷ No original: "La mediación puede ser vista como una difundida, compleja y variada corriente de intervención sobre relaciones interpersonales en conflicto campo grupal constitutivo de relaciones de ayuda conducidas por profesionales entrenados a partir de un conjunto variado de técnicas, estrategias y saberes que facilitan el diálogo en vínculos conflictivos a través del descubrimiento, de las partes en conflicto, de afinidades selectivas que le permiten elaborar puntos en común, que terminan transformando el conflicto en una relación más satisfactoria".

pelas partes envolvidas, de afinidades que permitem elaborar pontos em comum para transformar o conflito em uma relação mais satisfatória.

Em resumo, a prática da mediação de conflitos enquadra-se na classificação de serviço jurídico inovador a ser prestado nas assessorias jurídicas populares universitárias, a exemplo do Grupo de Mediação no contexto do SAJU-UFRGS. A prestação de um serviço de mediação orientado para o empoderamento dos indivíduos e para a ética comunitária é, portanto, elemento fundamental do caráter inovador do serviço de uma assessoria jurídica popular universitária.

Por isso, o Grupo de Mediação realiza função essencial no âmbito do SAJU da UFRGS, porque suas ações permitem que o núcleo restaure seus laços com o caráter emancipatório e pedagógico do Direito por meio da mediação de conflitos. Por consequência, o seu local de trabalho parte de uma dupla resistência: em primeiro lugar, a de manter um projeto de serviços jurídicos inovadores em meio a um sistema de serviços jurídicos tradicionais; e, em segundo lugar, a de encontrar estabilidade para consolidar o diálogo como forma de solução de conflitos em meio a uma cultura litigiosa, formalista e judicializadora, mesmo dentro do SAJU-UFRGS. É por isso que, em última instância, a mediação - e a prática do Grupo de Mediação - revela-se um espaço de incômodo, isto é, uma força de resistência em meio a sistemas tradicionais.

Partindo desse contexto do fortalecimento das assessorias jurídicas universitárias populares no Brasil e de incorporação da mediação de conflitos às suas práticas, passa-se à caracterização do Grupo de Mediação do SAJU-UFRGS, caso estudado neste trabalho.

3.2 O Caso do Grupo de Mediação do SAJU-UFRGS

A motivação para a presente pesquisa teve lugar na prática do Grupo de Mediação do Serviço de Assessoria Jurídica Universitária da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Por isso, faz-se necessário contextualizar a extensão universitária na área da mediação de conflitos como o campo no qual as inquietudes para este trabalho emergiram, o que justifica a escolha do caso. Inicialmente, cabe descrever o SAJU-UFRGS, para a seguir caracterizar o Grupo de Mediação como núcleo de assessoria jurídica universitária popular. As fontes de informação utilizadas para discorrer sobre os dois locais consistem na experiência pessoal da

pesquisadora como sua integrante, em relatórios históricos anuais, em documentos publicados em meio eletrônico na página do SAJU e em publicações no periódico Revista do SAJU.

O SAJU-UFRGS é um programa de extensão desenvolvido na Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), embora atualmente abarque estudantes de diversas unidades da universidade. O programa dedica-se, em síntese, “à promoção da cidadania, do acesso à justiça e da defesa dos direitos humanos, estimulando o aprendizado crítico e transformador do Direito” (KONZEN, 2009, p. 199).

O SAJU-UFRGS foi fundado em 1950 como uma entidade estudantil disposta a prestar assistência jurídica gratuita às pessoas necessitadas por meio do trabalho voluntário dos acadêmicos. Com crescente demanda, o serviço consolidou-se a partir da década de 1960 como uma referência na prestação de atendimento jurídico à população carente no país. Inserido no contexto histórico brasileiro, o serviço teve seu desenvolvimento tolhido pelo Golpe Militar de 1964, que estabeleceu diversas intervenções na gestão da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, ocasionando a sua crescente despolitização. Tendo os serviços drasticamente reduzidos, em especial a partir de 1970, o SAJU-UFRGS encerrou temporariamente suas atividades com a criação do Serviço e Preparação Profissional da Faculdade de Direito, que fomentava a preparação técnica de estudantes por meio de atividades ligadas ao currículo, e não ao voluntariado e à assessoria popular. Entre os anos de 1976 e 1977, porém, o SAJU-UFRGS renovou suas atividades, embora ainda em caráter de assistência jurídica enfocada na formação prática dos estudantes (NUNES, ?). Nos anos 1980, enfrentou um novo período de crise, com o esvaziamento dos grupos e com a desmotivação dos assistentes remanescentes, o que levou à reflexão sobre o modelo de atuação escolhido. Por isso, com a preocupação de efetivamente estender os seus serviços à comunidade, foi realizada uma reestruturação com vistas a fomentar a integração entre os assistentes, renovar o Regimento Interno e desconstruir a estrutura interna de separação de temáticas (cível, penal e trabalhista) (O QUE É..., 1992, p. 5).

A partir dos anos 1990, o SAJU-UFRGS passou por importantes transformações: em primeiro lugar, organizou-se em grupos autônomos; e, em segundo lugar, adotou práticas orientadas ao modelo de serviços jurídicos inovadores, aproximando-se da assessoria jurídica popular (NUNES, ?). Destaca-se que, nesse ponto, a tensão entre assistência e assessoria

sempre foi um ponto presente na história do SAJU-UFRGS, com maior ou menos força, conforme o período histórico¹⁸.

No tocante à sua organização, o SAJU-UFRGS passou a dedicar-se a projetos comunitários estruturados em dois grupos: o Grupo de Regularização Fundiária e o Grupo dos Direitos da Mulher. Em 1991, somaram-se a eles o Grupo de Estudos de Atendimento Individual, o Direito do Trabalho, o Núcleo de Estudos Criminológicos o Estudo de Ações Coletivas (O QUE É..., 1992, p. 5). Também nessa década, a vinculação à Pró-Reitora de Extensão da UFRGS aportou grandes transformações à sua estrutura e funcionamento, com a devida institucionalização na universidade. Foram então criados os grupos G1, G2, G3, GAJUP (Grupo de Assessoria Jurídica Universitária Popular) e G5, estabelecendo maior autonomia entre eles. Na década seguinte, juntaram-se a eles G4, GAP (Grupo de Assessoria Popular), G6, GEIP (Grupo de Estudos e Intervenção em Matéria Penal), G7, G8-Generalizando e GAIRE (Grupo de Assistência a Imigrantes e Refugiados), criando-se a configuração de grupos autônomos que ainda hoje é utilizada¹⁹ (NUNES, ?).

Atualmente, o SAJU-UFRGS é composto por mais de vinte grupos que se dedicam a demandas distribuídas em diversos ramos do direito, como cível, família, trabalho, previdenciário, criminal, consumidor, além de atuarem na defesa dos direitos das mulheres, pessoas LGBTQ+ (lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros), imigrantes e refugiados, indígenas, juventude criminalizada, e na luta antimanicomial. É, ademais, integrado por mais de 200 estudantes e profissionais de diversas áreas. Apesar de ter diversificado suas áreas de atuação, seus grupos continuam divididos em duas linhas de extensão: a assessoria jurídica popular e a assistência jurídica (KONZEN, 2009, p. 199).

O SAJU-UFRGS mantém durante os seus quase 70 anos de história o protagonismo estudantil como sua principal característica, uma vez que a tomada de decisões e a gestão de projetos são executadas pelos discentes, em caráter horizontal, projetadas pela coletividade dos membros. Nesse sentido, o engajamento para o trabalho coletivo e o “prazer pedagógico” são marcas do trabalho realizado no serviço: “há um rompimento com a rígida hierarquização do saber e da linguagem, passando-se a uma conduta que valoriza o saber pessoal do assistido” (LUZ, 1990, p. 184). Tal rompimento permite uma nova experiência pedagógica

¹⁸ Para mais informações sobre o desenvolvimento histórico do SAJU-UFRGS, consultar: <http://www.ufrgs.br/saju/sobre-o-saju/historia-1>.

¹⁹ Para mais informações sobre a estrutura do SAJU-UFRGS, consultar: <http://www.ufrgs.br/saju/sobre-o-saju/estrutura>.

para o acadêmico, permitindo o compartilhamento de conhecimentos que, antes, ficavam restritos ao mundo acadêmico.

Para o acadêmico, a experiência pedagógica introduzida pelo projeto analisado representa a oportunidade de real contato com os sujeitos concretos. Uma oportunidade não apenas de “ensinar”, mas de partilhar e, sem dúvida, de aprender a reconhecer o direito fora da ficção fetichizada [...]. (LUZ, 1990, p. 188)

É por meio do engajamento dos estudantes e profissionais voluntários que o SAJU-UFRGS se sustenta, ainda hoje, como núcleo de assessoria jurídica popular que visa a construir um ambiente no qual o direito pode servir como ferramenta de transformação social, porque compreendido sob uma lógica crítica e consciente de que

O ordenamento jurídico na realidade, embora se defina como neutro, serve à ideologia da classe dominante, e o profissional do direito, mesmo consciente e engajado na transformação dessa sociedade, esbarra nos entraves do procedimento jurídico positivo. O ensino jurídico reproduz esse contexto, porém é possível buscar alternativas para escapar desta situação dada e pensar um “novo direito”. (O QUE É..., 1992, p. 5).

Em síntese, o SAJU-UFRGS organiza-se enquanto instituição democrática, marcada pela horizontalidade e pelo protagonismo estudantil, na defesa do acesso à justiça, dos direitos humanos e da democratização do saber jurídico, tendo em vista a defesa da população em exclusão social, atuando em mais de vinte grupos autônomos, tanto na assistência como na assessoria jurídica popular. O Grupo de Mediação constitui-se como um desses grupos autônomos.

O Grupo de Mediação foi criado em 2010, por meio de um projeto de bolsa de extensão executado no âmbito do SAJU-UFRGS, juntando-se aos outros grupos já existentes à época. As principais fontes de informação para descrever o grupo encontram-se em relatórios anuais datados de 2010, 2011, 2012 e 2013, bem como na experiência pessoal da pesquisadora entre os anos de 2012 e 2017.

Nos seus primeiros anos de atuação, o Grupo de Mediação dedicou-se à formação da sua identidade e de seus membros como mediadores de conflitos (UFRGS, 2010). Essa construção aconteceu pelo recrutamento de integrantes, bem como pela sua capacitação em mediação e extensão popular. Assim, deu-se início à preparação prática dos seus participantes a partir da observação de sessões de mediação na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS) e no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (CEJUSC/RS). Ainda, visando a dar início aos

atendimentos no SAJU, foi realizada a primeira seleção de mediadores extrajudiciais já formados e psicólogos (UFRGS, 2011).

Em relação à divulgação da mediação, o Grupo de Mediação preocupou-se desde o princípio em angariar casos mediáveis a partir da sensibilização de outros grupos e da secretaria do SAJU-UFRGS. A partir da iniciativa de contatar os demais grupos para explicar a mediação e criar canais de encaminhamento de casos mediáveis, o grupo realizou seus primeiros atendimentos no final de 2011 (UFRGS, 2011).

O Grupo de Mediação vem dedicando-se desde então a prestar atendimento de sessões de mediação no SAJU-UFRGS; a divulgar a mediação internamente por meio da capacitação dos secretários para a identificação de casos mediáveis e por meio da sensibilização dos outros grupos para direcionamento de demandas; e a promover a cultura de paz na comunidade, seja pelo estabelecimento de parcerias com comunidades e escolas, seja pela realização de cursos de extensão abertos a todos os interessados. O trabalho do grupo propõe-se a ampliar perspectivas em dois sentidos: dentro do SAJU-UFRGS, oferecendo a mediação como oportunidade pacífica de resolução de conflitos em meio a um núcleo de assistência jurídica, marcado pela judicialização muitas vezes alheia à ideia de solução adequada do conflito; e, ainda, fora do SAJU, propondo uma nova perspectiva sobre o tratamento dos conflitos à comunidade.

A respeito da sua atuação externa com a comunidade, o Grupo de Mediação colaborou com parcerias em bairros carentes de Porto Alegre - Vila Dique, Vila Jardim e Lomba do Pinheiro -, bem como no Colégio Aplicação da UFRGS (UFRGS, 2012). No tocante à organização de cursos de extensão, vem realizando anualmente edições do Curso de Introdução à Mediação de Conflitos (CIMC), desenvolvido totalmente por iniciativa do grupo desde 2013, reunindo "sajuanos" e público externo interessados na temática (UFRGS, 2013).

Nesse sentido, a prática do grupo, ao mesmo tempo em que produziu a ampliação de perspectivas dentro e fora do SAJU-UFRGS, também se traduziu em questionamentos internos. O trabalho de um núcleo de assessoria jurídica popular é constantemente marcado pelo questionamento da ordem jurídica tradicional e pela preocupação pela promoção do acesso à justiça. O Grupo de Mediação, ainda que no campo da mediação extrajudicial, não se encontra alheio a tais problemas. Encontra-se, na verdade, inserido em meio a eles, pois enfrenta no seu cotidiano as consequências da crise de um sistema judiciário ineficiente, distante da realidade social e produtor de dependência.

Os membros do Grupo de Mediação vêm identificando, nos últimos anos, que o serviço de mediação é marcado por uma demanda escassa e incipiente quando comparada aos demais grupos do SAJU-UFRGS, que prestam atendimento notadamente jurídico. A primeira hipótese para responder tal indagação consistia em que dificilmente alguém acudia ao SAJU procurando por uma sessão de mediação, pois a solução dos problemas estava, de início, atrelada à judicialização. Como, então, vencer essa barreira? Que estratégias necessitavam ser tomadas para que um assistido chegasse ao SAJU-UFRGS e requeresse a mediação?

O ano de 2017 foi marcado por um projeto de bolsa de extensão que se dedicou a executar estratégias para a consolidação interna do Grupo de Mediação no SAJU-UFRGS. O resultado foi que o grupo entrou em contato com mais de 70 pessoas, divididas em 37 casos diferentes, com um significativo avanço em relação aos anos anteriores. Apesar disso, poucos assistidos de fato aceitavam participar da mediação, o que implicava um reduzido número de sessões de mediação efetivamente realizadas. Muitas vezes não havia sequer voluntariedade em participar, enquanto outras vezes, havendo interesse e agendado o atendimento, os mediandos não compareciam. Esse dado evidenciava que ainda havia perguntas a serem respondidas.

Tal análise exigiu buscar respostas junto àqueles que emitiam as mensagens que se buscava interpretar no meio acadêmico: os assistidos. Mostrou-se necessário, portanto, consultar o público-alvo do SAJU-UFRGS sobre a sua percepção sobre a mediação de conflitos quando a eles oferecida. Trata-se, em última instância, de uma confrontação entre a produção acadêmica sobre o papel da mediação e a realidade empírica sobre como é vista.

Além de oferecer respostas ao Grupo de Mediação, este trabalho propõe-se a uma realização pessoal de entender se, de fato, o entendimento de que a mediação se constitui em uma ferramenta de promoção de empoderamento, autonomia e cidadania se traduz na realidade social com a qual o SAJU-UFRGS trabalha.

Caracterizado o funcionamento do Grupo de Mediação e o seu enquadramento como serviço legal inovador prestado pelo SAJU-UFRGS, passa-se à análise da metodologia utilizada para a elaboração da pesquisa empírica.

3.3 Aspectos Metodológicos do Estudo do Caso

Este ponto destina-se à apresentação dos procedimentos metodológicos para coleta e análise dos dados.

O presente estudo se caracteriza como pesquisa exploratória, porque tem como objetivo a compreensão da realidade fática da percepção do público assistido pelo Grupo de Mediação do SAJU-UFRGS sobre a mediação de conflitos.

Quanto à estratégia de investigação aplicada, pode ser classificada como um estudo de caso. Os estudos de casos têm como objetivo analisar determinada situação empírica em profundidade e, por conseguinte, são aplicáveis quando a preocupação do pesquisador está voltada à compreensão de realidades variadas e específicas, dotadas da sua própria complexidade (GODOY, 2006).

A coleta de dados deu-se por meio da experiência pessoal da pesquisadora como integrante do Grupo de Mediação nos anos de 2012 a 2017, bem como pela aplicação de questionário com o público assistido pelo SAJU-UFRGS.

A respeito dos procedimentos utilizados no estudo, a investigação foi realizada, em primeiro lugar, pela definição dos assistidos pelo Grupo de Mediação no ano de 2017 como o público-alvo a ser consultado. Esse grupo envolve todos os contatos feitos pelo GM entre janeiro e outubro deste ano, tenham ou não expressado voluntariedade em participar da mediação de conflitos. Isso resultou em um público-alvo de quarenta e duas pessoas, divididas em vinte e seis casos diferentes.

Foram dois os critérios adotados para a escolha desse grupo. Em primeiro lugar, a atualidade e contemporaneidade, porque as respostas sobre a mediação de conflitos tendem a ser mais fiéis à percepção real se o contato que o assistido havia tido com ela fosse relativamente recente. Em segundo lugar, havia preocupação em somente contatar pessoas com conflitos considerados casos mediáveis, para evitar distorções em função da incompatibilidade do problema com o procedimento da mediação.

As perguntas foram organizadas em roteiro de entrevista estruturado, no formato de questionário, contendo dezessete perguntas no total (APÊNDICE A). A aplicação do questionário foi feita por contato telefônico, permitindo-se ao assistido, caso desejasse, discorrer sobre a sua experiência. À medida que os entrevistados respondiam, foram feitas anotações adicionais.

O objetivo com as entrevistas foi identificar como os elementos fundamentais da mediação eram percebidos pelos assistidos do SAJU. Tendo em vista a necessidade de não apresentar um conceito de mediação de conflitos e então colher comentários do entrevistado, destrinchou-se a mediação em suas características fundamentais, traduzindo-as para perguntas que expressassem a sua essência, mas não trouxessem diretamente o termo "mediação de conflitos". Para tanto, a escolha das perguntas foi feita com base na revisão bibliográfica expressa no primeiro capítulo, agrupadas nas seguintes seções: conhecimento prévio sobre a mediação; teoria do conflito; autonomia e voluntariedade; satisfação mútua e reconhecimento; informalidade; escuta ativa, oralidade e comunicação; satisfação emocional e preservação das relações; e, por último, relação com o Judiciário.

A execução dos contatos telefônicos e a aplicação das entrevistas teve duração de três semanas, abrangendo um total de dezoito respondentes dos quarenta e dois integrantes do público-alvo total. Em alguns casos, logrou-se que todas as partes envolvidas num mesmo conflito respondessem o questionário, o que permitiu uma análise mais profunda do contexto do caso. A maioria dos respondentes, porém, representa apenas um dos envolvidos no conflito, em função da dificuldade de alcance e disponibilidade do público-alvo para participar da investigação.

Para a análise dos resultados, considera-se a efetiva realização da mediação uma variável independente a ser correlacionada com as respostas, dividindo-se o público em dois grupos diferentes: os que aceitaram e participaram de uma mediação no SAJU-UFRGS, e os que não participaram - porque não aceitaram pessoalmente, porque a outra pessoa envolvida no conflito não aceitou ou, ainda, porque, tendo aceitado, não compareceram ao agendamento. No total, a amostra compõe-se de seis respondentes que participaram de sessões de mediação, e doze respondentes que não foram mediados do Grupo de Mediação.

3.4 Discussão dos Resultados: As Percepções do Público Assistido

Os primeiros elementos do questionário indagavam o conhecimento prévio do assistido sobre a existência da mediação de conflitos e a forma como havia chegado até Grupo de Mediação, passando-se, então, à inquirição sobre a percepção sobre o conflito, autonomia, voluntariedade, satisfação mútua, reconhecimento, informalidade, oralidade, satisfação emocional, entre outros. Neste ponto, expõem-se os resultados relativos a cada um desses pontos.

A primeira pergunta do questionário consistia em uma análise do conhecimento prévio sobre a mediação, ou seja, se a pessoa já havia sido informada sobre a possibilidade da resolução do conflito por meio da mediação de conflitos antes de chegar ao SAJU-UFRGS procurando por assistência. Tal inquirição demonstra-se importante porque uma das hipóteses trabalhadas consistia em que a percepção do assistido do SAJU-UFRGS sobre a mediação era, a princípio, de total desconhecimento sobre a existência de um método pacífico de resolução de controvérsias.

De dezoito pessoas entrevistadas, dez indicaram já terem ouvido falar em mediação de conflitos antes de chegarem ao SAJU-UFRGS, enquanto oito afirmaram não terem sequer escutado sobre o método (tabela 1).

Tabela 1 - Conhecimento sobre a mediação de conflitos

Já tinham ouvido falar em mediação	Relataram não ter conhecimento
10	8

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Dos dados coletados infere-se que a hipótese de que as pessoas não se interessariam pela mediação em função da sua desinformação sobre ela não se confirmou, uma vez que pouco mais que a maioria dos entrevistados indicou já ter ouvido falar sobre mediação antes de chegar ao SAJU-UFRGS. Dentre os que compõem este grupo, quando questionados sobre o contexto ou meio pelos que tiveram esse conhecimento, descreveram as seguintes situações: "na faculdade de psicologia, quando fui estudante", "pela indicação de conhecidos e pessoas que já participaram", "tinha lido sobre", "vi na televisão, no programa Fantástico", "quando fui assistida pelo centro de assessoria jurídica universitária da Universidade Ritter dos Reis", enquanto três entrevistados não souberam informar.

Merece atenção, porém, que algumas respostas indicaram possível imprecisão sobre a percepção do que é a mediação de conflitos. Foram obtidas duas respostas no sentido de "já tinha participado de uma mediação antes", indicando-se situações de processos judiciais em que se discutiu (a) acidente de carro e (b) divórcios consensuais. A pesquisa não permitia entender com profundidade a situação descrita pelo entrevistado para entender se, de fato, tratava-se de uma situação de sessão de mediação de conflitos, de maneira que se faz necessário considerar a possibilidade de que as pessoas tenham passado por experiências de resolução de conflitos consensuais em procedimentos judiciais, como a conciliação ou a

homologação de termo de divórcio consensual, e associem tais experiências à mediação de conflitos, ainda que não se enquadrem nela propriamente.

O segundo elemento a ser examinado diz respeito à forma como tais assistidos chegaram até o Grupo de Mediação. Depreende-se das entrevistas e das planilhas de registros de atendimentos do grupo que, em sua maioria, as pessoas são encaminhadas por meio da indicação de outros grupos do SAJU-UFRGS que, prestando assistência jurídica, identificam um caso como mediável. Considerável maioria dos assistidos indicou ter sido encaminhado à mediação por outro grupo do SAJU-UFRGS ou pela Secretaria do serviço, que lhe informavam sobre a possibilidade. Notadamente, os grupos que mais enviaram casos ao Grupo de Mediação foram o Grupo 4 e o Grupo 5, que trabalham com questões cíveis, família e crianças e adolescentes. Apenas um entrevistado expressou ter recebido uma recomendação de uma pessoa que havia sido assistida pelo Grupo de Mediação e indicou o trabalho.

Ultrapassados os elementos de questionamento prévio, a pesquisa buscou compreender a percepção do assistido do SAJU-UFRGS sobre o conflito. Nesse ponto, é interessante analisar as respostas a partir de dois grupos: os que participaram de uma sessão de mediação com o Grupo de Mediação e os que não tiveram tal experiência.

Quando questionados sobre a sua percepção sobre o conflito, observa-se que as respostas se concentraram entre a ideia do conflito como algo negativo ou algo normal, não tendo nenhum dos entrevistados respondido que vê o conflito como oportunidade positiva (tabela 2).

Tabela 2 - Relação entre a visão sobre o conflito e a participação em sessões de mediação

	Algo positivo	Algo normal	Algo negativo
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	0	1	5
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	0	5	7

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Dentre os que participaram de sessões de mediação com o Grupo de Mediação, mesmo os que relataram que o entendimento alcançado em sessão vinha sendo cumprido e que a solução da controvérsia foi adequada indicaram que o conflito lhes trazia uma ideia negativa, isto é, era percebido como um problema a ser superado. Além disso, os que relataram que as combinações realizadas em mediação não vinham sendo cumpridas atribuíram a

responsabilidade pelo descumprimento ao outro envolvido, mantendo a posição de que o conflito é algo negativo (tabela 2).

Dentre os contatados que não participaram de sessão de mediação - seja porque a outra pessoa envolvida no conflito não aceitou, seja porque restabeleceram contato diretamente entre si e desistiram em mútuo acordo de tentar a mediação -, sete manifestaram-se pelo conflito como algo negativo. Ao mesmo tempo, outros cinco entrevistados do grupo que não participou da mediação indicaram-no como algo normal, atribuindo-lhe característica de inevitabilidade à vida social (tabela 2).

Observa-se, portanto, que a variável independente de participação em mediação não produziu resultados diferentes a serem observados nesse ponto, concluindo-se que, mesmo que tivessem sido mediados, a maioria dos participantes continuava vendo o conflito como uma força negativa a ser resolvida ou anulada.

Como parte do questionamento dos entrevistados acerca da sua visão do conflito, foi-lhes também perguntado como enxergavam o efeito do conflito nas suas relações interpessoais. Nesse ponto, quando questionados sobre a possibilidade de uma relação superar um período conflituoso, dentre os que participaram de sessões de mediação no SAJU, cinco afirmaram que acreditam na possibilidade de continuidade da relação, enquanto dois informaram que não vêem como viável que a relação continue. No mesmo sentido, seis entrevistados pertencentes ao grupo que não participou de sessões de mediação responderam positivamente à pergunta, enquanto dois sinalizaram não acreditarem na continuidade de uma relação após um conflito (tabela 3).

Cabe ressaltar ainda, que quatro entrevistados responderam "não sei informar", havendo sido um deles mediado pelo Grupo de Mediação e outros três não participantes, trazendo que "depende da outra pessoa" e "depende do tamanho da discordância" (tabela 3).

Tabela 3 - Relação entre o efeito do conflito nas relações interpessoais e a participação em sessões de mediação

	Pode continuar	Não pode continuar	Depende
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	5	2	1
Não participaram de sessões de mediação	6	1	3

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Quando analisada a percepção dos assistidos sobre importância do diálogo como ferramenta de resolução de conflitos, depreende-se que a maioria dos entrevistados atribuem elevada importância ("muito importante") ou relevância ("importante), mesmo os incluídos no grupo que não aceitou participar da mediação. Merece atenção que nenhum dos entrevistados informou respostas de pouca importância ou nenhuma importância (tabela 4).

Tabela 4 - Percepção acerca da importância do diálogo para a resolução dos conflitos em relação à participação de sessões de mediação

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Não é importante	Não sei informar
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	3	3	0	0	0
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	8	4	0	0	0

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Considerando que mesmo as pessoas que recusaram o convite a participar da mediação reconheceram o diálogo como relevante ferramenta para a resolução de conflitos, infere-se que, apesar do rechaço, percebem a mediação - no seu valor dialógico - como forma adequada de tratamento do conflito, devendo-se a recusa a outros fatores que precisam ser melhor explorados. Não se trata, portanto, de um reproche por descrença no valor da comunicação humana como forma de resolução de conflitos, excluindo-se essa hipótese.

A terceira seção do questionário dedicou-se a investigar a percepção dos assistidos acerca dos elementos de autonomia e voluntariedade na mediação. Ao perguntar sobre a importância de um juiz decidir a situação em um processo judiciário, objetivava-se questionar o assistido sobre a necessidade de que uma figura de autoridade - marcada por poder decisório fundamentado em um saber jurídico do qual possivelmente não compartilhavam - solucionasse a questão sem a participação direta dos envolvidos, uma vez que estariam representados por seus procuradores.

Nesse ponto, chama atenção que nenhuma das pessoas que participaram de sessões de mediação identificou como "muito importante" que houvesse uma decisão judicial para a solução do caso. Os entrevistados que responderam que essa participação era "pouco importante", no mesmo sentido, fundamentaram sua posição no desejo de alcançar um acordo, e não uma imposição (tabela 5).

No tocante ao grupo que não participou de sessões de mediação, quatro entrevistados apontaram como "muito importante" a participação de um juiz para a resolução do caso (tabela 5), justificando que "o juiz é um mal necessário" e que "as pessoas só cumprem quando é batido o martelo". Este posicionamento pode evidenciar desconfiança na capacidade do outro (entendido em sua alteridade) de cumprir combinações informalmente construídas. Outros cinco integrantes do mesmo grupo, por sua vez, trouxeram que a participação do juiz era irrelevante porque "quem conhece do conflito somos nós mesmos", denotando a pouca importância da aplicação do saber jurídico, valorizando-se o conhecimento pessoal sobre as circunstâncias e a tomada de decisões consciente do contexto fático.

Entrevistados que, embora não tenham participado de sessões de mediação, conseguiram construir um consenso conversando diretamente com o outro envolvido (sem a presença de um mediador ou outro terceiro imparcial na condução do diálogo) apontaram que "gostaram de resolver a situação conversando, sem um juiz" (tabela 5).

Tabela 5 - Grau de importância atribuído à uma decisão judicial para a resolução do conflito

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Não é importante	Não sei informar
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	0	3	2	1	0
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	6	0	5	1	0

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

No tocante à investigação dos participantes sobre a construção e o cumprimento de combinações, questionou-se sobre a crença na possibilidade de solucionar o conflito por meio de um acordo, e sobre a percepção na sua capacidade e na capacidade da outra pessoa em respeitar os termos acordados.

Dentre o grupo de entrevistados que participaram de pelo menos uma sessão com o Grupo de Mediação, cinco expressaram acreditar que o problema poderia ser solucionado por um acordo, enquanto um indicou que "faltou a autoridade do juiz na mediação", vinculado a possibilidade de resolução por termo de entendimento à homologação judicial (tabela 6).

Dentre o grupo de entrevistados que não participaram de sessões de mediação (seja porque não aceitaram, porque o outro envolvido no conflito não aceitou ou porque solucionaram a questão diretamente, sem a intervenção do mediador), oito apontaram acreditar na solução do conflito por meio de um acordo, enquanto quatro afirmaram não

compartilhar de tal crença (tabela 6). Os resultados referentes a esse grupo podem indicar que, em que pese o diálogo seja percebido como ferramenta de resolução de conflitos (tabela 4), há um rompimento no estabelecimento do consenso pelo entendimento entre as partes. Depreende-se, portanto, que, ao mesmo tempo em que o assistido do SAJU-UFRGS percebe o ato de conversar como uma boa opção para resolver problemas, pode não atribuir a mesma confiança a que o diálogo traga decisões definitivas.

Tabela 6 - Confiança de que o problema poderia ser resolvido por meio de um acordo em relação à participação em sessões de mediação

	Sim	Não	Depende
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	5	0	1
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	8	4	0

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Ademais da possibilidade de resolução do conflito por meio da realização de um acordo entre as partes envolvidas, a confiança no cumprimento desses acordos demonstra-se um aspecto de importante análise dos resultados obtidos neste trabalho. Quando inquiridos sobre a crença, em si mesmo, quanto à sua capacidade de cumprir acordos, todos os entrevistados - tanto os que tinham sido mediados pelo Grupo de Mediação como os que nunca haviam participado da mediação - responderam positivamente, afirmando serem capazes de cumprir acordos - os já feitos em mediação e os que hipoteticamente imaginavam que seriam feitos caso as sessões tivessem ocorrido (tabela 7).

Tabela 7 - Crença na própria capacidade de cumprir acordos

	Sim	Não	Depende
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	6	0	0
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	12	0	0

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Dado diverso foi obtido quando perguntados sobre a crença no outro para respeitar um acordo feito para resolver o conflito que os afligia (tabela 8). Para o grupo que havia participado de mediações com o Grupo de Mediação, três expressaram que acreditavam que o outro envolvido no conflito poderia cumprir um acordo, sendo que um deles, apesar disso, demonstrou desconfiança, argumentando que "as pessoas são imprevisíveis"; por outro lado, outros dois expressaram descrença nessa possibilidade, rejeitando-a. Ademais, um entrevistado indicou que só acreditaria na possibilidade do outro cumprir um acordo feito se "fosse feito na frente do juiz", o que indica que a força coercitiva da homologação judicial representa elemento importante (tabela 8).

A respeito dos entrevistados que não chegaram a participar de sessões de mediação no SAJU-UFRGS, quatro responderam positivamente sobre a crença de que a outra pessoa envolvida no conflito respeitaria um acordo feito para solucioná-lo, enquanto outros sete responderam negativamente (tabela 8). As respostas negativas foram fundamentadas, em sua maioria, com comentários a respeito da má-fé e desconfiança sobre o outro, acompanhadas de comentários como "a outra pessoa não é uma boa pessoa". Um dos entrevistados desse grupo informou que não saberia responder, porque se tratava de uma relação de distanciamento afetivo, relativa a questões sindicais em condomínio residencial.

Tabela 8 - Crença na capacidade do outro envolvido no conflito em cumprir acordos

	Sim	Não	Depende
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	3	2	1
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	4	7	1

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Nesse ponto, percebe-se a existência de uma contradição nas respostas a respeito da percepção do assistido sobre si mesmo e sobre o outro. Merece atenção que assistidos pertencentes ao mesmo caso e que participaram - juntos - de uma sessão de mediação no SAJU-UFRGS indicaram a sua própria capacidade de cumprir acordos, ao mesmo tempo em que negaram a disposição do outro em respeitá-los, argumentando que "a outra pessoa era o problema, pois não estava cumprindo as combinações feitas em mediação".

Os dados acima explanados indicam considerável dificuldade de considerar o outro, uma vez que o entrevistado posicionou-se no sentido de atribuir toda a responsabilidade sobre os empecilhos para a solução amigável do conflito na incapacidade alheia para cumprir combinações. Tal constatação evidencia possíveis dificuldades de autorresponsabilização e de reconhecimento conjunto.

A respeito da relação de reconhecimento das necessidades entre os próprios mediandos, buscou-se investigar a sensibilidade e a flexibilidade dos participantes para construir soluções mutuamente satisfatórias em conjunto, questionando-os: você aceitaria abrir mão de alguma coisa se isso implicasse que a outra pessoa também abrisse mão de algo para satisfazer você?

Dentre os que participaram de sessões de mediação, quatro responderam positivamente, enquanto três responderam que dependeria "do que tivesse que abrir mão" e "do aspecto das obrigações a que fosse submetido". Ainda que não se possa corroborar

totalmente com este estudo, mantém-se a hipótese de que as pessoas dispostas a fazer a mediação - de quem partiu o convite para a sessão - mostraram-se mais abertas a negociar, enquanto os convidados para a mediação - contatados pelo Grupo de Mediação por meio da solicitação de outro envolvido no conflito que já havia aceitado participar da mediação - posicionaram-se de maneira mais contida e receosa (tabela 9).

Tabela 9 - Possibilidade de negociação conforme a flexibilização das posições do outro

	Sim	Não	Depende
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	4	0	3
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	8	1	2

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Entre os que não chegaram a participar de sessões de mediação, oito pessoas responderam positivamente; outras duas responderam "depende". Merece destaque que apenas uma pessoa entre todos os entrevistados respondeu negativamente, justificando que "eu tinha toda a razão e não aceitaria abrir mão de nada" (tabela 9). Tal motivação mostra-se curiosa porque este entrevistado havia respondido positivamente à possibilidade de o conflito ser resolvido por um acordo. Depreende-se que a visão do indivíduo sobre a mediação pode refletir, algumas vezes, uma aspiração a uma combinação unilateralmente satisfatória, o que raramente encontra fundamento na experiência empírica da sessão.

Ainda no tocante ao reconhecimento das necessidades do outro e da construção conjunta de acordos mutuamente satisfatórios, são elementos interessantes a serem examinados a maneira como os entrevistados se sentem resolvendo a questão em uma situação informal de conversa, sem a presença de autoridades judiciais ou um procedimento em juízo, e a importância que atribuem à comunicação com a outra parte.

Quando questionados sobre como se sentiriam tratando a questão em uma situação informal de conversa, as respostas trazidas pelos assistidos foram bastante dissonantes. O total de seis entrevistados que opinaram por sentirem-se "muito confortáveis" argumentaram que "sentiriam maior liberdade para falar se não houver a tensão de estar em frente a um juiz", bem como que se sentiriam "bem mais tranquilos em comparação a um processo judicial". Tal posicionamento pode corroborar a hipótese de que, muitas vezes, o Judiciário adota linguagem e procedimentos elitizados e inacessíveis à maioria da população, o que causa o seu distanciamento da resolução do conflito (tabela 10).

Por outro lado, um total de seis entrevistados explicou sentir-se "pouco confortáveis" resolvendo o conflito em uma situação informal de conversa, justificando que "preferem um juiz", que "seria difícil conversar" e, ainda, que "existem pessoas que precisam ser colocadas na parede e exigidas, e não deixadas soltas", e que "se precisa do juiz" para resolver o caso. Outros três respondentes indicaram que se sentiriam "nada confortáveis" dialogando sem formalidades com o outro envolvido no conflito, e que "preferiam o juiz". Essa posição adotada reflete uma dificuldade inerente à mediação: a autorresponsabilização e consciência exigida pelo mediando ao ser colocado diretamente em face do conflito na sessão de mediação (tabela 10).

Nesse sentido, embora a mediação possa ser um espaço confortável em função da sua informalidade, linguagem simples e ambiente acolhedor, pode também transformar-se em momento de incômodo. Em uma sociedade marcada pela litigiosidade e pela tutela do Estado na resolução das controvérsias sociais, ver-se como agente capaz de tomar decisões que solucionem o conflito torna-se desafiante. O caráter de promoção da autonomia e da educação da mediação, por conseguinte, é também uma dificuldade a ser superada.

Tabela 10 - Percepção sobre a resolução da questão em uma situação informal de conversa

	Muito confortável	Confortável	Pouco confortável	Nada confortável	Não sei informar
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	1	2	2	1	0
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	5	1	4	2	0

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Os seguintes elementos examinados pelo questionário abordaram o grau de importância de falar sobre o conflito, de ter o seu ponto de vista escutado pela outra pessoa e de comunicar sentimentos e desejos ao outro envolvido.

Ao serem questionados sobre a importância de falar sobre o problema, quatorze dos dezoito entrevistados referiram a experiência como "muito importante", enquanto quatro atribuíram-lhe o grau de "importante". Nenhum dos assistidos respondeu referindo baixo grau de importância a este ponto - mesmo os que se recusaram a participar da mediação (tabela 11). Tal informação é corroborada pelo interesse demonstrado pela maioria dos entrevistados em discorrer sobre a questão que os afligia, poucos deles limitando-se a responder as perguntas do questionário sem acrescentar informações adicionais.

Tabela 11 - Grau de relevância atribuído a falar sobre o problema em questão

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Não é importante	Não sei informar
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	5	1	0	0	0
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	9	3	0	0	0

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Considerando a escuta ativa como elemento fundamental do restabelecimento da comunicação em mediação, a entrevista questionou os participantes sobre o grau de importância de ter o seu ponto de vista escutado pela outra pessoa. Tal pergunta difere da anterior - que questionada o grau de importância de falar sobre o problema - porque enfoca a expectativa de compreensão pelo outro envolvido no conflito. O objetivo é perceber especificamente se o assistido, além de falar sobre a questão, entende como importante o sentimento de reconhecimento e validação do outro a respeito do que está expressando.

Nesse caso, tanto os assistidos que participaram de sessões de mediação como os que não expressaram voluntariedade atribuíram alto grau de importância sobre ter o seu ponto de vista escutado pelo outro, corroborando a hipótese de que a mediação é uma prática dialógica da alteridade. Alguns mediandos justificaram sua resposta acrescentando apontamentos como "me sinto isolado" e "mesmo que a pessoa faça pouco caso, o importante é tentar que ela entenda". Esses comentários indicam um sentimento de desconexão consigo e com o outro. A mediação confirmou-se, a respeito dessa hipótese, como uma possibilidade de reconexão e restauração de vínculos a partir da viabilização do reconhecimento entre os participantes (tabela 12).

Tabela 12 - Grau de relevância atribuído a ter seu ponto de vista escutado pela outra pessoa

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Não é importante	Não sei informar
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	3	1	0	0	2
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	9	3	0	0	0

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Uma das hipóteses da investigação consistia em que o sentimento de alienação produzido pelo conflito poderia ser superado pela restauração da comunicação em mediação e pela reversão da espiral negativa do conflito. Por isso, o questionário preocupou-se em

inquirir sobre o grau de importância atribuído a possibilidade de expressar à outra pessoa sentimentos e desejos inerentes à situação conflituosa. É importante buscar respostas sobre a mediação neste aspecto porque, como solução dialógica, permite que as partes comuniquem aspectos que são ignorados na resolução da controvérsia no meio judicial, por exemplo. A mediação serviria, nesse ponto, como um resgate de aspectos do conflito comumente ignorados pelo sistema de justiça porque não são apropriáveis pela linguagem do direito.

Nesse ponto, entre os assistidos que foram mediados do Grupo de Mediação, três indicaram como "muito importante" a possibilidade de expressar sentimentos e desejos diretamente à outra pessoa, enquanto outros três atribuíram-lhe o grau de "importante". O grupo de assistidos que não participou de sessões de mediação apresentou respostas no mesmo sentido, sendo que sete deles indicaram "muito importante" como resposta, e outros quatro apontaram "importante" como a opção mais adequada (tabela 13).

Tabela 13 - Grau de relevância atribuído a comunicar interesses e sentimentos à outra pessoa envolvida no conflito

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Não é importante	Não sei informar
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	3	3	0	0	0
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	7	4	0	0	0

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Destaca-se, por fim, que nenhum dos participantes atribuiu baixo ou nenhum grau de importância a falar sobre o problema, ter seu ponto de vista escutado e comunicar sentimentos e desejos à outra parte (tabelas 11, 12 e 13), o que indica que a percepção dos assistidos acerca da mediação pode ser positiva, já que o procedimento de mediação permite essa série de trocas dialógicas por sua flexibilidade, oralidade e transdisciplinariedade, viabilizando o tratamento de questões sensíveis aos participantes que comumente são excluídas da apreciação da lide no judiciário.

Outro elemento comumente esquecido pelo sistema judiciário na resolução dos conflitos diz respeito à satisfação emocional e a possibilidade de manter a qualidade das relações após o tratamento do conflito. O fenômeno de satisfação emocional foi abordado no questionário como a possibilidade de manter ou não prejudicar o vínculo que unia as pessoas antes do conflito.

Nesse ponto, dentre o grupo que participou de sessões de mediação no SAJU-UFRGS, três entrevistados indicaram a manutenção ou não prejuízo da relação como "muito importante", enquanto três indicaram-na como "importante", e um apontou não ser importante. Considerando o grupo que não foi mediado pelo Grupo de Mediação, quatro pessoas atribuíram a esse aspecto o grau de "muito importante"; dois, de "importante"; e quatro, "não é importante". Um dos entrevistados, ainda, respondeu "não sei informar" (tabela 14).

Tabela 14 - Grau de relevância atribuído a tentar manter ou não prejudicar o relacionamento com a outra pessoa envolvida no conflito

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Não é importante	Não sei informar
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	3	3	0	1	0
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	4	2	1	4	1

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Neste ponto, verifica-se uma maior concentração de respostas que não atribuíram importância à manutenção ou não prejuízo da relação no grupo que não participou de sessões de mediação, sugerindo a possibilidade de que alguns entrevistados que não expressaram voluntariedade acerca da mediação de conflitos motivem-se pelo desinteresse em dar seguimento à relação. A mediação, nesse sentido, pode ser vista por eles como uma possibilidade de manutenção do vínculo que não era desejada.

Alguns entrevistados, por outro lado, justificaram que "seria muito bom poder manter uma relação amigável porque brigar é muito desgastante", sugerindo que o custo emocional do conflito é também um ponto considerado quando o assistido do SAJU-UFRGS busca uma solução adequada.

A última pergunta do questionário indagava a crença do assistido de que o ajuizamento da demanda poderia trazer uma solução satisfatória para o conflito, tendo em vista investigar as possíveis relações entre a crise do Poder Judiciário e a percepção sobre a mediação de conflitos como um método possível.

Entre os participantes que haviam sido mediados do Grupo de Mediação, dois responderam que acreditavam que a judicialização da demanda traria uma solução satisfatória ao conflito, pontuando que o acordo feito em mediação não vinha sendo cumprido e que "faltava uma autoridade" para garantir o respeito ao termo de entendimento realizado. Por

outro lado, outros quatro mediandos responderam negativamente, argumentando que "a mediação foi melhor, porque no judiciário haveria 'todo um procedimento' que ia piorar a situação", bem como que "preferia conversar do que enfrentar um processo" (tabela 15).

Entre os participantes que não participaram de mediações com o Grupo de Mediação, sete indicaram crer que a judicialização da demanda traria uma solução satisfatória para o conflito, trazendo a necessidade de "seguir com o processo" em função da recusa do outro envolvido em aceitar a mediação, bem como "referências positivas sobre o judiciário". Outros cinco entrevistados apontaram não acreditar que o caminho do Judiciário proveria uma boa solução ao conflito, apontando que "entrei na justiça e o conflito continua", "é muito desgastante emocionalmente, não queria ter chegado a esse ponto, bem como "não entendo essas leis que não protegem, [...] questão de visitação não tem milagre; não tem juiz que obrigue quem não quer ver o filho" (tabela 15).

Tabela 15 - Crença de que o Poder Judiciário traria uma solução satisfatória à demanda

	Sim	Não	Depende
Participaram de pelo menos uma sessão de mediação	2	4	0
Não participaram de nenhuma sessão de mediação	7	5	0

Fonte: pesquisa própria.

Base: 18 entrevistados.

Desses dados extraem-se três conclusões iniciais. A primeira consiste em que o não cumprimento dos acordos em mediação pode ser fator motivador para que os participantes recorram à força coercitiva do Poder Judiciário para garantir a execução dos combinados. Merece atenção que essa constatação apresenta contradição com os dados obtidos a respeito da crença em si mesmo sobre a capacidade de respeitar acordos, que foram em sua totalidade positivas. Percebe-se, portanto, a seguinte possibilidade: ao mesmo tempo em que o entrevistado se vê como um excelente cumpridor de acordos, atribui ao outro envolvido a responsabilidade pela não execução do combinado conforme planejado em sessão de mediação; diante dessa frustração, parte para a judicialização da demanda como forma de atribuir-lhe força coercitiva. Trata-se de um processo em que a responsabilidade pela resolução do conflito é comumente atribuída ao outro - seja ele o outro envolvido, seja o juiz da causa -, em lugar de ao próprio indivíduo: primeiro, atribui-se o fracasso do entendimento à inexecução alheia; depois, busca-se a implementação do combinado pela via judicial, contando que uma autoridade dotada de poder coercitivo obrigue, novamente, o outro, cujas ações são causa de frustração. Ainda que, de fato, a má execução do acordo feito em mediação possa dar-se por descumprimento atribuível à outra pessoa, os dados obtidos

indicam uma falta possível de reconhecimento, por parte do assistido do SAJU, do impacto das suas próprias ações na execução dos combinados. A conclusão é, em síntese, uma dificuldade de autorresponsabilização na tomada de decisões.

A segunda conclusão extraída desse dado é que a simplificação do procedimento é atrativa para os assistidos do SAJU, que trouxeram que preferiam evitar as formalidades e a litigiosidade inerentes ao Poder Judiciário. Ao mesmo tempo em que essas constatações encontram fundamento na críticas feitas à elitização da justiça, verifica-se uma contradição em relação às respostas obtidas a respeito da comodidade em resolver o conflito em uma situação informal de conversa, ocasião em que metade dos participantes (tabela 10) respondeu sentir-se pouco ou nada confortável nessa situação. Depreende-se desses dados que, ao mesmo tempo em que o Judiciário pode desconfortar os assistidos em função de representar um Poder muitas vezes de difícil acesso - seja pela linguagem, seja pelo saber específico -, também pode representar fonte de desconforto ver-se obrigado a enfrentar o problema sem o amparo de uma instituição e de um profissional do direito.

A terceira conclusão sugerida pelos dados aponta a frustração do assistido do SAJU com o sistema de justiça, uma vez que a metade do número total de entrevistados indicou não acreditar que a judicialização da demanda traria uma solução satisfatória para o conflito. Depoimentos que apontam o desgaste emocional atribuído à litigância em juízo e, por vezes, a incapacidade do judiciário em promover a satisfação emocional dos envolvidos denotam uma limitação intrínseca em promover a melhora das relações pessoais. O reflexo desse empecilho é que, muitas vezes, a lide processual carece de qualquer coerência com as aspirações pessoais da pessoa que entra em juízo para fazer-se valer do seu direito, deixando o assistido insatisfeito com o resultado obtido, ainda que seja a procedência da demanda.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa dedicou-se a responder o seguinte problema de pesquisa: qual a percepção do assistido do SAJU-UFRGS sobre a mediação de conflitos? Objetivava-se, assim, confrontar o entendimento apontado pelo público-alvo com a literatura sobre o tema, analisando, sob uma perspectiva crítica, as respostas obtidas com a aplicação de questionários.

As descobertas mais relevantes são as seguintes, brevemente elencadas:

(a) falar em mediação de conflitos remete o assistido do SAJU-UFRGS a diversos procedimentos que não necessariamente consistem na mediação, uma vez que o termo é aberto e permite a sua associação a diversos procedimentos. Isso dificulta a compreensão do funcionamento da mediação e do papel do mediador com um terceiro imparcial, uma vez que sua figura pode ser confundida com a do conciliador ou, inclusive, com a do juiz;

(b) a inserção do assistido em uma cultura do litígio também dificulta a compreensão e a apropriação acerca do funcionamento da mediação. Como consequência, embora os entrevistados apontem que o diálogo é importante na resolução dos conflitos, ser convidado para solucionar controvérsia conversando com outra pessoa é tido, muitas vezes, como algo inacessível, uma vez que o Poder Judiciário habita o imaginário popular como o local para eliminação dos problemas. Essa constatação pode explicar a dissonância entre as respostas obtidas à pergunta "como você vê o ato de conversar para resolver problemas", em sua maioria atribuindo elevado grau de importância, e o fato de número significativo dos entrevistados ter recusado participar da mediação;

(c) acerca da visão do assistido sobre o conflito, majoritariamente entendido como força negativa, constata-se uma limitação à implementação da cultura de paz e da mediação de conflitos. Merece atenção que mesmo os assistidos que passaram pela mediação de conflitos não conseguiram vislumbrar o conflito como algo normal ou como uma força de transformação. Verifica-se, nesse ponto, que a produção acadêmica acerca da teoria do conflito encontra-se distante da realidade social;

(d) a respeito da crença no cumprimento de acordos, elemento ligado ao consensualismo na mediação, constata-se que os entrevistados apresentam um padrão de respostas que considera a si mesmo capaz de respeitar combinações, mas não atribui ao outro a mesma capacidade. O cumprimento dos acordos feitos em mediação mostra-se um dos

maiores desafios a ser enfrentados na área, uma vez que mesmo as pessoas que passaram por uma mediação no Grupo de Mediação explanaram que o termo de entendimento celebrado na sessão vinha sendo descumprido;

(d) como desdobramento da conclusão anterior, as descobertas denotam que a ausência de compulsoriedade e autoridade com poder decisório na mediação de conflitos é um elemento que divide os mediantes entre o conforto e a dificuldade de adesão. Pretende-se desenvolver com maior profundidade os fundamentos sociológicos para essa conclusão em pesquisa futura;

(e) ainda, em retomada ao tratado na seção 3 do trabalho, exista uma tendência a que o assistido pelo SAJU-UFRGS recorra ao Poder Judiciário como forma de amparar-se na força coercitiva das suas decisões. As respostas obtidas sugerem que o público-alvo consultado que o entrevistado se considera bom cumpridor de acordos, atribuindo ao outro a responsabilidade pela não execução dos combinados feitos em sessão de mediação; frustrado, ainda, recorre à judicialização da demanda para dotar a combinação de poder coercitivo;

(f) merece destaque o elevado grau de importância atribuído pelos entrevistados a falar sobre o problema, ter seu ponto de vista escutado e expressar ao outro envolvido seus sentimentos e desejos sobre o conflito. Essa descoberta confirma a hipótese de que a satisfação emocional trazida pela mediação está intimamente ligada à restauração - ainda que momentaneamente ou limitada à sessão de mediação - do diálogo entre as pessoas, permitindo a reconexão consigo mesmo e com o outro a partir da retomada da própria voz.

(g) por fim, constata-se que os entrevistados atribuem elevado grau de importância à comunicação, à escuta e à satisfação emocional na resolução dos problemas, três aspectos fundamentais da mediação de conflitos.

No tocante às recomendações ao Grupo de Mediação, este trabalho permitiu observar que o conflito não pode ser entendido como força que acontece somente entre os participantes da mediação, mas que está intimamente ancorado na estrutura social. Nesse sentido, a percepção dos assistidos sobre o conflito reflete a cultura do litígio na qual estão inseridos, concentrando-se majoritariamente em um entendimento negativo. A mediação cria um espaço que, por ser especialmente planejado para o tratamento do conflito, permite a desconstrução de posições e a realização de combinações que possivelmente não teriam sido produzidas em um ambiente menos receptivo, como o Poder Judiciário. Entretanto, no momento em que o assistido deixa o ambiente da sessão de mediação e é reinserido na cultura do litígio, observa-

se que o comprometimento com os termos acordados se dilui. Em geral, esse fenômeno demonstra a necessidade de estender a vinculação às combinações mutuamente satisfatórias para além do ambiente de sessão de mediação.

Uma estratégia de atuação com essa finalidade consiste em que o Grupo de Mediação mantenha melhor acompanhamento dos casos mediados tendo em vista criar maior vinculação aos combinados feitos em sessão de mediação. Por meio do contato realizado após a finalização de todas as sessões do caso, pode-se avaliar a satisfação do mediando com o que foi acordado, o andamento da execução, a existência de aspectos que possam ser recombinaos ou ajustados, entre outros elementos. Trata-se, assim, de aproveitar a flexibilidade e a informalidade típicas da mediação de conflitos para produzir soluções compatíveis com a realidade fática dos mediados.

Outra possibilidade de incremento da força coercitiva dos termos de entendimento celebrados em mediação refere-se à homologação judicial. Trata-se de uma alternativa que caminha por uma via diferente da estratégia anterior, mas que pode ser uma ferramenta útil para consolidar a mediação de conflitos. De maneira geral, a atuação do Grupo de Mediação concentra-se em proceder à homologação apenas nos casos em que esta é expressamente requerida pelos assistidos, privilegiando a voluntariedade e o consensualismo dos mediados. Verificando-se, porém, que muitos assistidos apontaram carências no cumprimento dos acordos, pode ser interessante que o Grupo adote a homologação judicial dos termos como padrão de funcionamento - sempre que em conformidade com a manifestação de vontade dos mediados. Para tanto, recomenda-se que a homologação seja realizada após um período de teste de realidade, permitindo-se que, nos meses iniciais, se possam reajustar termos sem a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário.

A respeito da divulgação da cultura de paz, sugere-se que o Grupo de Mediação continue investindo na sensibilização e na formação de parcerias com outros grupos do SAJU, fomentando, assim, o encaminhamento de casos mediáveis. Tal ação deve ser complementada, porém, com uma sensibilização direta das comunidades, divulgando a mediação de conflitos como uma forma de resolução de conflitos próxima à realidade social do público assistido pelo SAJU-UFRGS. Pensar estratégias de aproximação entre a comunidade e soluções amigáveis de conflitos como a mediação pode dar início a um longo trabalho de desconstrução do imaginário do Poder Judiciário como o local de eliminação das controvérsias inerentes à vida social.

Para tanto, recomenda-se que a retomada dos projetos de mediação comunitária e mediação escolar aconteçam de maneira enfocada, isto é, privilegiando a inserção do grupo em uma comunidade específica de maneira profunda e consistente. A formação de vínculos faz-se necessária porque, na maioria das vezes, a simples divulgação da cultura de paz pode não ser suficiente para estimular a escolha pela mediação como um método de solução de conflitos. Trata-se, portanto, da necessidade de criar identificação entre os problemas comumente encontrados na realidade social da comunidade e a mediação, o que pode se dar pelo planejamento de oficinas de sensibilização e por alianças com líderes comunitários.

Por fim, acredita-se que este estudo, a partir das constatações evidenciadas, poderá contribuir para a prática do Grupo de Mediação dentro do SAJU-UFRGS, bem como para a definição do local da prestação da mediação de conflitos em meio à assessoria jurídica popular. Espera-se, assim, que a mediação - enquanto prática de empoderamento popular - possa gradualmente tornar-se mais próxima da extensão universitária na luta pelo acesso à justiça e pelo reconhecimento dos grupos em vulnerabilidade social.

REFERÊNCIAS

ABRÃO, Rosa Maria Zaia Borges. **Mediação e ética das virtudes:** a philía como critério de inteligibilidade da mediação comunitária. 2009. 215 f. Tese (Doutorado em Direito) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

ALFONSIN, Jacques Távora. Assessoria jurídica popular: breve apontamento sobre sua necessidade, limites e perspectivas. In: ABRÃO, Paulo; TORELLY, Marcelo (Org.). **Assessoria jurídica popular:** leituras fundamentais e novos debates. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009. p. 61-88.

ALFONSIN, Jacques Távora. Do pobre direito dos pobres à assessoria jurídica popular. In: ABRÃO, Paulo; TORELLY, Marcelo (Org.). **Assessoria jurídica popular:** leituras fundamentais e novos debates. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009. p. 150-190.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. **The Promise of Mediation:** the transformative approach to the conflict. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.

CAMPILONGO, Celso Fernandes. Assistência jurídica e advocacia popular: serviços legais em São Bernardo do Campo. In: ABRÃO, Paulo; TORELLY, Marcelo (Org.). **Assessoria jurídica popular:** leituras fundamentais e novos debates. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009. p. 19-59.

FOLEY, Gláucia Falsarella. **Justiça comunitária:** por uma justiça de emancipação. Belo Horizonte: Fórum, 2010.

FOLGER, Joseph P.; TAYLOR, Jay. **Mediación:** resolución de conflictos sin litigo. Cidade do México: Editorial Limusa, 1996.

GODOY, Arilda Schmidt. Estudo de caso qualitativo. In: GODOI, Christiane K.; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; DA SILVA, Anielson Barbosa (Orgs.). **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais:** paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 115-146.

KONZEN, Lucas Pizzolatto. Projeto abrigoando a cidadania: a assessoria jurídica popular e os desafios da efetividade. In: ABRÃO, Paulo; TORELLY, Marcelo (Orgs.) **Assessoria jurídica popular:** leituras fundamentais e novos debates. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009. p. 191-206.

LUZ, Vladimir de Carvalho. **Assessoria Jurídica Popular no Brasil.** 2005. 258 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

LUZ, Vladimir de Carvalho. O SAJU e a sua Padéia: a experiência sajuana na formação de novos paradigmas para o ensino jurídico. **Revista do SAJU: para uma visão crítica e interdisciplinar do direito**, Porto Alegre, vol. 2, n. 1, p. 169-190, 1999.

MOORE, Christopher. **El Proceso de Mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos**. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A, 1995.

MULLER, Jean-Marie. **O princípio da não-violência**. São Paulo: Palas Athena, 2007.

NUNES, Thiago Celsa. SAJU: breves apontamentos e suas tendências. **Serviço de Assessoria Jurídica Universitária da UFRGS**. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/saju/sobre-o-saju/historia-1/saju-breves-apontamentos-e-suas-tendencias>>. Acesso em: 03 dez. 2016.

PAVLICH, George. **The Power of Community Mediation: Government and Formation of Self-Identity**. *Law & Society Review*, v. 30. n. 4, p. 707-733, 1996.

SERVIÇO DE ASSESSORIA JURÍDICA UNIVERSITÁRIA. O que é SAJU? **Revista do Serviço de Assessoria Jurídica Universitária da Faculdade de Direito da UFRGS**, n. 2, v. 1, p. 2-6, 1992.

RIBAS, Luis Otávio. **Direito insurgente e pluralismo jurídico: assessoria jurídica de movimentos populares em Porto Alegre e no Rio de Janeiro (1960-2000)**. 2009. 148 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade**. Florianópolis: Conceito, 2007.

SANTOS, Boaventura de Sousa. O Estado de Direito na Transição Pós-Moderna. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, n. 30, p. 13-43, jun. 1990.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Cortez, 2011.

SOUZA, Luciane Moessa de. Mediação, acesso à justiça e desenvolvimento institucional. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (Coord.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009. p. 49-83.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Serviço de Assessoria Jurídica Universitária (SAJU/UFRGS). **Relatório 2010 – Grupo de Mediação**. Porto Alegre: SAJU, 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Serviço de Assessoria Jurídica Universitária (SAJU/UFRGS). **Relatório 2011** – Grupo de Mediação. Porto Alegre: SAJU, 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Serviço de Assessoria Jurídica Universitária (SAJU/UFRGS). **Relatório 2012** – Grupo de Mediação. Porto Alegre: SAJU, 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Serviço de Assessoria Jurídica Universitária (SAJU/UFRGS). **Relatório 2013/1** – Grupo de Mediação. Porto Alegre: SAJU, 2013.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2017.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: J. C., 1998.

WARAT, Luis Alberto. **Mediación, el derecho fuera de las normas**: para una teoría no normativa del conflicto. Scientia Iuris, Londrina, n. 4, p. 03-18, 2000.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na Pororoca**: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

(I) Conhecimento sobre a mediação

1. Quando você chegou ao SAJU/quando você foi contatado pelo SAJU, você já tinha ouvido falar em mediação?

- Sim
- Não

2. Quem ofereceu a mediação a você?

- O Grupo de Mediação
- A secretaria do SAJU
- Outro grupo do SAJU
- Outro
- Não sei informar

PARTE 1 – PERGUNTAS GERAIS

(II) Teoria do conflito

3. Quando você pensa em conflito, o que vem à sua mente?

- Algo positivo
- Algo normal
- Algo negativo
- Nada/não sei informar

4. Você acredita que é possível que uma relação seja fortalecida e possa continuar depois de passar por um conflito?

- Sim
- Não

5. Como você vê o ato de conversar na resolução de um conflito?

- Muito importante
- Importante
- Pouco importante
- Não é importante
- Não sei informar

PARTE 2 – PERGUNTAS ESPECÍFICAS

(III) Autonomia e voluntariedade

6. Na resolução do problema que trouxe você ao SAJU, o quão importante é que o juiz decida?

- Muito importante
- Importante

- Pouco importante
- Não é importante
- Não sei informar

7. Você acredita que o problema que trouxe você ao SAJU poderia ser resolvido por um acordo ou combinação entre você e a outra pessoa?

- Sim
- Não
- Depende. Por quê?

8. Você acredita que você poderia respeitar um acordo feito para resolver o conflito que trouxe você ao SAJU?

- Sim
- Não
- Depende. Por quê?

9. E a outra pessoa envolvida no conflito, você acredita que ela conseguiria respeitar o acordo?

- Sim
- Não
- Depende. Por quê?

10. Pensando no problema que trouxe você ao SAJU, como você se sentiria tomando uma decisão em conjunto com a outra pessoa envolvida para solucionar o conflito?

- Muito confortável
- Confortável
- Pouco confortável
- Nada confortável
- Não sei informar

(IV) Ganha-ganha e reconhecimento

11. Pensando no problema que trouxe você ao SAJU, você aceitaria abrir mão de alguma coisa se isso implicasse que a outra pessoa também abrisse mão de algo para satisfazer você?

- Sim
- Não
- Depende. Por quê?

(V) Informalidade

12. Como você se sentiria sobre resolver o conflito que trouxe você ao SAJU em uma situação informal de conversa?

- Muito confortável
- Confortável

- Pouco confortável
- Não me sinto confortável
- Não sei informar

(VI) Escuta ativa, oralidade e comunicação

13. O quão importante é para você falar sobre o problema que trouxe você no SAJU?

- Muito importante
- Importante
- Pouco importante
- Não é importante
- Não sei informar

14. Pensando no problema que trouxe você ao SAJU, o quão importante é ter seu ponto de vista escutado pela outra pessoa?

- Muito importante
- Importante
- Pouco importante
- Não é importante
- Não sei informar

15. Pensando no problema que trouxe você ao SAJU, o quão importante é comunicar seus sentimentos e interesses à outra pessoa?

- Muito importante
- Importante
- Pouco importante
- Não é importante
- Não sei informar

(VII) Satisfação emocional e preservação das relações

16. Pensando no problema que trouxe você ao SAJU, o quão importante é para você tentar manter ou não prejudicar o relacionamento com a outra pessoa?

- Muito importante
- Importante
- Pouco importante
- Não é importante
- Não sei informar

(VIII) Relação com o judiciário

17. Você acredita que o judiciário traria uma solução satisfatória ao problema?

- Sim
- Não