

ENTREVISTA A FLÁVIA VIEIRA DE RESENDE, MEDIADORA DE CONFLITOS

Flávia Vieira de Resende é Mediadora de Conflitos, tendo iniciado este trabalho como mediadora em comunidades vítimas de violência, pela Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais (SEDS). É pesquisadora e facilitadora de diálogo em Justiça Restaurativa no Projeto Ciranda, na Faculdade de Direito da UFMG (2016). É também Professora do Programa de Pós-Graduação em Direito de Família da PUC/MINAS (2018) e Tutora no Projeto Nós, do Ministério Público de Minas Gerais, que ensina Justiça Restaurativa nas escolas públicas do estado de Minas Gerais. Realiza formação de mediadores em órgãos como a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, Ministério Público, Secretarias de Direitos Humanos e de Educação, entre outros órgãos desde 2011. Graduada em Direito (1999) pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-MINAS); em Comunicação Social, com ênfase em Jornalismo (1999) e Filosofia (2008) pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); Sua formação inclui, ainda, um Mestrado em Filosofia, área em que pesquisou a ideia de justiça como diálogo. Mediadora pelo Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil - IMAB (2009). Possui formação na Mediação Circular Narrativa e os sistemas familiares pelo Programa Internacional Sara Cobb e Carlos Sluzki, PISC, Argentina (2011). É Mediadora Judicial pelo TJMG (2016) e vice-presidente da Comissão de Mediação e Conciliação da OAB/MG.

Resumo: A partir da experiência interdisciplinar, reflexiva e ativa, de Flávia Vieira Resende, abordaremos o tema da mediação de conflitos nesta entrevista da Revista Sures.



Revista SURES: Falar sobre mediação, fora do âmbito jurídico, ainda é secundário no Brasil, embora tenhamos uma Lei de 2015 (LEI Nº 13.140, DE 26 DE JUNHO DE 2015) que consolida uma regulamentação mais concreta para a área. Como você avalia o processo de implantação desta Lei em território nacional?

Acredito que muito se avançou desde 2010, com a resolução do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que diz, em seu artigo 7º, que “Os tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos”, e ainda: “desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses”. Desde então foram promulgadas a Lei de Mediação (Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015) e o Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015), que diz, logo nos seus primeiros artigos, que “a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”.

Para além disso, o Código de Ética e disciplina da OAB (Resolução 02/2015) passou a dizer, em seu preâmbulo, que “as mudanças na dinâmica social exigem a inovação na regulamentação das relações entre os indivíduos, especialmente na atuação do advogado em defesa dos direitos do cidadão, e que há “a necessidade de modernização e atualização das práticas advocatícias, em consonância com a dinamicidade das transformações sociais”.

No mesmo sentido, também o Manual de Mediação Judicial do CNJ (2016, p.41) diz que “o acesso à Justiça deve, sob o prisma da autocomposição, estimular, difundir e educar seu usuário a melhor resolver conflitos por meio de ações comunicativas.

Passa-se a compreender o usuário do Poder Judiciário como não apenas aquele que, por um motivo ou outro, encontra-se em um dos polos de uma relação jurídica processual – o usuário do poder judiciário é também todo e qualquer ser humano que possa aprender a melhor resolver seus conflitos, por meio de comunicações eficientes – estimuladas por terceiros, como na mediação, ou diretamente, como na negociação. O verdadeiro acesso à Justiça abrange não apenas a prevenção e reparação de direitos, mas a realização de soluções negociadas e o fomento da mobilização da sociedade para que possa participar ativamente dos procedimentos de resolução de disputas como de seus resultados”.

Para mim, é uma verdadeira revolução na legislação ordinária que, no fundo, nada mais fez do que dar condições de efetivação do preâmbulo da nossa Constituição Federal de 1988, que diz que o Brasil está comprometido “na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias”.

A legislação, embora específica, ficando muito restrita aos operadores do direito, pode, no entanto, pautar a sociedade de que a mediação não é um método alternativo de resolução de conflitos, mas o método mais adequado, especialmente quando as pessoas têm relação continuada. E o que vem a ser relação continuada? Pessoas que têm vínculos permanentes por causa de filhos, de uma empresa, por causa das relações de vizinhança, irmãos em processo de inventário, ou mesmo a relação do Estado com os seus cidadãos. Ou seja, se vamos ter que viver juntos, então que o diálogo seja o nosso método primeiro para a boa administração dos conflitos, e não a judicialização.

Assim, só posso ver a implantação da mediação como um avanço, embora em termos de capacitação de mediadores e criação de cargos para os mesmos nos tribunais, ainda falte bastante investimento. Isso porque a formação de um mediador não se faz do dia para a noite e hoje. Nos tribunais, os mediadores ainda auxiliam a justiça, na grande maioria das vezes, de forma voluntária. Sem a criação dos cargos nos tribunais para esses profissionais e, por outro lado, sem o estímulo do crescimento das câmaras privadas, trabalhando em parceria com a justiça e o fomento da prática pelo poder público estimulando a prática nos escritórios privados – não como meio alternativo, mas como método adequado para inúmeras situações – a mediação corre o risco de ficar desconhecida do grande público, o que é uma pena. Isso porque a mediação não é mera forma de resolução de conflitos, mas uma forma de praticar uma concepção de justiça mais cidadã.

RS: No contexto latino-americano fala-se, por exemplo, em Mediação Comunitária ou Social; já no contexto europeu, são Mediadores(as) Interculturais. Há aproximações entre estas atuações em mediação e a experiência brasileira? Como você avalia a abertura disciplinar ou formativa para este perfil profissional?

Sim. No Brasil há experiências interessantíssimas em mediação comunitária, ou intercultural. Aliás, esta já existia bem antes da promulgação da legislação, inclusive institucionalmente. Em Belo Horizonte, por exemplo, há o Programa *Pólos de Cidadania* da Universidade Federal de Minas Gerais, que desenvolve a mediação em áreas perpassadas pela violência há mais de vinte anos, tais como vilas e favelas.

De lá nasceu um dos principais programas de mediação comunitária do Estado, que é o *Programa Mediação de Conflitos (PMC)*, hoje ligado à Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública – SEJUSP. O PMC está localizado em 33 territórios de Belo Horizonte, da Região Metropolitana e do interior de Minas Gerais, atuando em territórios com alto índice de vulnerabilidade social, baixo acesso a direitos, baixo capital social e altos índices de violência.

Em Minas Gerais, ainda há significativas experiências de mediação no âmbito escolar, que também é um tipo de mediação comunitária ou intercultural, uma vez que fomenta o diálogo entre os atores da escola e seu entorno. São exemplos o *Programa de Mediação de Conflitos no Ambiente Escolar (Mesc)*, desenvolvido pela Defensoria de Direitos Humanos, Coletivos e Socioambientais (DPDH), em diversas escolas estaduais de Belo Horizonte. Isso sem contar com o *Projeto Nós*, uma parceria interinstitucional do Ministério Público com as Secretarias Municipal e Estadual de Educação e Universidades, que têm levado a Justiça Restaurativa – que é um outro método de resolução de conflitos pelo diálogo – para mais de duzentas escolas da cidade de Belo Horizonte.

Também como exemplo de mediação fora do judiciário, temos o *Projeto Mediar*, implantado em 2006, nas Delegacias de Polícia Civil de Belo Horizonte, pela iniciativa do então delegado Anderson Alcântara Silva Melo e que tem vigorado em diversas regionais. Ainda falando da Mediação nas delegacias, há o *Núcleo de Mediação Restaurativa de Trânsito (MedTrans)* que faz o acolhimento, atendimento psicossocial, mediação de conflitos e orienta vítimas e familiares de vítimas quanto ao seguro DPVAT, evitando fraudes de pagamentos indevidos a terceiros.

O atendimento é realizado por psicólogos e sociólogos da Delegacia Especializada em Acidentes de Veículos (DEAV), em Belo Horizonte. A Polícia Civil tem ainda o *Dialogar* que é um trabalho transdisciplinar de prevenção à violência contra a mulher, com facilitadores que atuam nas Oficinas de Reflexão e Responsabilização; e o Projeto *Restaurar*, que visita escolas para realização de grupos reflexivos com adolescentes envolvidos em atos infracionais.

Na área ambiental, há o caso da metodologia do *Desenho de Sistemas de Resolução de Disputas* (DSD) nos rompimentos de barragem em Minas Gerais. Em Mariana e no Rio Doce há o PIM (*Programa de Indenização Mediada*) e em Brumadinho, há um projeto de facilitação de diálogo atendendo aos atingidos. Essas equipes são muito grandes e são formadas por profissionais da área de direito, mas também psicólogos e profissionais de relações internacionais.

Como se vê, a abertura disciplinar ou formativa para a mediação é vasta. Sua atuação vai desde policiais (como é o caso dos projetos da Polícia Civil), à crianças e adolescentes mediadores, professores, pais, funcionários (no caso da mediação escolar), até líderes comunitários nos territórios; nas equipes dos programas de mediação, por exemplo, empregam-se mediadores com área de formação em psicologia, assistência social, história, sociologia, filosofia, dentre outros.

Isso sem contar com o que chamamos de mediação *in company*, que acontece nas empresas, sendo campo de atuação para administradores, profissionais de recursos humanos, líderes de equipes, entre outros.

RS: No caso brasileiro, a própria Lei constrói uma categoria de “Mediadores Extrajudiciais”, desvinculada da formação específica em Direito, embora regulamentada por instituições judiciais. Levando em consideração a tua formação interdisciplinar (Graduação em Direito, Comunicação Social e Filosofia e Mestrado em Filosofia), como você avalia a construção de um campo de atuação em mediação para além da resolução de conflitos judiciais?

Eu vejo a mediação não como um campo de trabalho do operador do direito, mas como uma habilidade social. O diálogo é a cola que torna possível a vida em sociedade e os estudos só me ajudaram a confirmar ainda mais isso. A minha formação em filosofia veio depois de muito questionar o conceito de justiça o que, aliás, se tornou o meu tema de mestrado, porque a minha prática como advogada me angustiou e me trouxe muitas perguntas. Eu queria ver as pessoas satisfeitas, conflitos resolvidos na prática, e no direito formal muitas vezes nós discutimos teses, jurisprudências, sem melhorar a vida real das pessoas.

Fui ao encontro da filosofia para responder a pergunta: “O que é a justiça”? E a sorte foi encontrar o hoje falecido professor Marcelo Marques Pimenta, na Universidade Federal de Minas Gerais, que me apoiou muito ao me mostrar a possibilidade da justiça como diálogo, na obra *A República*, de Platão. De repente, eu estava estudando a maiêutica socrática – técnica de fazer nascer o conhecimento nas pessoas através do diálogo – e trabalhando com a mediação, o que passou a fazer todo sentido.

Assim, comecei a entender que diálogo não é conversa, mas uma técnica. O diálogo não é conversa porque precisa de uma disposição das partes para aprenderem umas com as outras; é preciso abertura e coragem de mudar de opinião, se for preciso. O papel do mediador, portanto, é o de possibilitar isso.

A comunicação da mediação também não é aquela que está na mídia, que pretende somente informar, sem fazer com que as pessoas compreendam o sentido e o porquê das coisas. Eu sempre quis saber os porquês. Trata-se de uma comunicação que chamamos relacional, ou seja, aquela que se dá através da troca de argumentos nos discursos e compartilhamento de sentidos entre os indivíduos. Este tipo de comunicação difere da comunicação da grande mídia, das redes, por exemplo, porque ela não pretende apenas informar, mas tem como escopo criar acordos e consensos entre indivíduos. Isto não significa que a comunicação dialógica irá levar os indivíduos a concordarem entre si em todos os argumentos, mas ela possibilita que estes possam respeitar as diferenças de posições do outro e ainda criar estratégias para a sua atuação no espaço público.

Essa técnica, o diálogo, que nada mais é que um processo comunicacional, não pode, portanto, estar restrita aos operadores do direito, porque o diálogo, a comunicação, como disse, é *conditio sine qua non* da vida social. Sem ele nenhuma sociedade é possível. Ele é a virtude primeira do cidadão. E assim sendo, deve ser ensinado não somente nas faculdades de direito, mas precisa começar a sua prática cedo, com as crianças, no processo educacional.

RS: Pela tua experiência teórico-prática, como vem se desenhando o perfil de profissionais atuantes em mediação?

Em grande parte, o perfil ainda é restrito ao âmbito do direito. O que é necessário, uma vez que as pessoas em conflito, na nossa sociedade, não batem na porta dos escritórios e câmaras de mediação, mas na porta do poder judiciário. No entanto, o perfil do mediador não pode ficar restrito a essa profissão somente.

Nós precisamos de uma sociedade que forme pessoas capazes de dialogar, construir consenso em todas as áreas. Portanto, é preciso que haja professores, administradores, funcionários públicos, empreendedores, comunicadores, líderes comunitários, gerentes, dentre outros profissionais, especializados no diálogo nas suas áreas de atuação.

Muitas áreas, fora do campo do direito, já perceberam isso, como é o caso dos engenheiros mediadores que atuam no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Minas Gerais (CREA), resolvendo conflitos nos casos de construção, por exemplo. Mas é preciso mediadores nos demais conselhos de classe, também. Quantos conflitos envolvendo erro médico e outros profissionais da saúde, por exemplo? Eu mesma já participei de uma audiência em um desses conselhos, em que o profissional da área de saúde me pediu que eu o acompanhasse num processo administrativo, porque a paciente que reclamava da sua prestação de serviços era sua cliente há muitos anos, e ele não queria tratar em forma de litígio essa questão. Durante a audiência no conselho, nós não conseguimos abordar os verdadeiros interesses que levavam a cliente a estar ali, porque não havia abertura para o diálogo, e nem tempo, durante a audiência;

mas depois, no consultório do profissional sim, e o caso foi resolvido. Será que precisamos litigar todas as vezes em que nos vemos em um conflito? As possibilidades são muitas. A mediação é um vasto campo a ser semeado.

RS: Seria possível uma definição de mediação que nos desse um ponto de apoio conceitual ao seu uso maleável em diversos âmbitos?

Sim, gosto muito da definição do filósofo francês Jean François Six, que diz que “O mediador, na sua prática, é um terceiro que age de tal maneira que os dois termos preservam sua identidade, mas saem da mediação com a identidade reforçada, porque puderam, graças à presença do mediador, se confrontar um com o outro, e evitar, nessa confrontação, ser absorvidos um pelo outro, em uma fusão ou uma derrota”. Ou seja, nessa definição do que vem a ser o mediador, vejo que está a definição da própria prática da mediação.

A mediação não busca a conciliação a qualquer preço, com as pessoas cedendo aquilo que é importante para elas, para evitarem o conflito. Não. A mediação é o enfrentamento inteligente e respeitoso do outro e do próprio conflito, buscando a realização dos verdadeiros interesses de todas as partes, que nem sempre são óbvios ou aquilo que as partes dizem.

Para nós, mediadores, só os interesses reconhecidos podem alcançar a sua satisfação. Quando os interesses de ambas as partes estão esclarecidos, as soluções começam a apresentar-se naturalmente. Na mediação, o reconhecimento mútuo de interesses e necessidades é o que enseja a cooperação entre as partes, favorecendo um contexto de equilíbrio de poder e de criação de opções para a resolução do conflito.

Um exemplo bem prático disso é o caso de uma mediação na área de família em que um pai pleiteou uma ação revisional de alimentos para a diminuição do valor da pensão do seu filho. Mas estranhamente ele não teve redução no seu rendimento. Será que esta era a verdadeira demanda dessa parte? O juiz teve a sensibilidade de encaminhar o caso para a mediação. Nas sessões privadas, nós descobrimos que esta não era a verdadeira demanda desse pai. O que ele queria era ver o filho para além das datas quinzenais decididas por sentença, num processo judicial anterior. A mãe, por causa de muitas mágoas no relacionamento, não achava motivo para conversar com ele, uma vez que o caso já estava, inclusive, transitado em julgado. No entanto, o conflito entre os ex-cônjuges permanecia. Fazer um acordo para a diminuição da pensão satisfaria o interesse de ambos os lados? Não! As verdadeiras necessidades das partes não estavam relatadas nos autos. Seus verdadeiros interesses não passavam pela questão econômica, mas pelas mágoas do fim desse relacionamento, pela dificuldade de se encararem, o que resultava na proibição da mãe em deixar o pai pegar o filho em datas diferentes daquela fixada em sentença judicial. É o que dissemos: uma vez que os verdadeiros interesses sejam assumidos e esclarecidos por ambas as partes, e isso demanda diálogo, confiança na relação com o mediador e tempo, as soluções começam a aparecer para ambos os lados.

RS: Você poderia comentar um pouco mais sobre a tua experiência em Mediação Escolar? Em outras palavras, como você relaciona, na prática formativa e de atuação, mediação, conflito, educação e criatividade?

Acho que a mediação escolar é a porta para o fomento de uma cultura não adversarial, autêntica, diversa, democrática, cidadã. O filósofo francês, estudioso da Não Violência, Jean Marie Muller diz que "Educar uma criança pequena significa ensiná-la a falar, não tanto ensinando a língua mãe, mas ensinando-a a falar com os outros. A fala é o fundamento e a estrutura da socialização, e está caracterizada pela renúncia à violência". No mesmo sentido ele diz que "efetivamente, a verdadeira democracia não é o governo do povo, mas dos cidadãos". Ou seja, para uma vida democrática, é preciso que aprendamos não somente a conversar, mas a aceitar os argumentos e as razões dos outros.

Comecei a trabalhar na mediação escolar no Projeto *Fala Comigo*, que teve por objetivo estudar a implantação de um núcleo de mediação, regido pelos alunos (o que chamamos mediação entre pares), no Centro Pedagógico da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), pesquisa esta realizada nos anos de 2013 a 2015. Tínhamos uma equipe multidisciplinar.

A transformação para mim foi tremenda, ao ver essas crianças se encorajarem a falarem de si mesmas, de seus problemas ("por que não tem professoras com o cabelo igual ao meu, negra?"), de se mobilizarem para questionar alguns "direitos", como o de, por exemplo, comerem ou não salada no almoço oferecido pela escola. Para tratar desta questão, que segundo a direção da escola era objeto de muitas brigas durante as refeições, promovemos um encontro dos alunos com a nutricionista. Nesse encontro, em que a profissional explicou alguns princípios básicos da alimentação saudável e as crianças fizeram várias perguntas, saíram vários combinados, diminuindo consideravelmente o conflito na hora das refeições.

Após o diálogo com a nutricionista, as crianças saíram convencidas de que a salada, como elas pensavam, não era um "castigo", mas uma necessidade para "não irem para o hospital", "não ficarem doentes", dentre outras conclusões, às quais elas mesmas chegaram. E ainda conseguiram negociar doces e batatas fritas uma vez por semana, em troca de não desperdiçarem comida, uma vez que esse índice era alto na instituição.

O cardápio da escola, que antes era uma imposição para essas crianças, passou a ser uma coisa importante para as mesmas, porque foi conversado, entendido, pactuado e dialogado. Para mim esse foi um grande aprendizado. Primeiro, o quanto fiquei surpreendida com a capacidade das crianças – essa turma tinha alunos na idade de nove anos – em compreenderem e argumentarem suas razões com a nutricionista da escola; e segundo, com o quanto a nutricionista saiu dessa sessão de diálogo também tocada.

Essa é apenas uma das situações. No Projeto Nós tenho trabalhado com a Comunicação Não Violenta (CNV) e círculos restaurativos, dando oficinas para pais, professores, funcionários, professores de apoio das crianças com deficiência, funcionários da escola integrada e alunos. Trabalhamos a ideia de que é preciso falar de nossos sentimentos e necessidades, mesmo que eu seja uma autoridade na escola. Isso desarma. Faz da escola um lugar para que todos possam expressar seus sentimentos, seus desejos, seus sonhos, inclusive a sua criatividade. Na hora de resolver problemas, é da criatividade que precisamos!

Começamos também a ver o conflito como uma oportunidade. Se bem administrado, ele pode promover o autoconhecimento – quais são os meus verdadeiros interesses e sentimentos nessa demanda, que muitas vezes nem eu mesmo tenho consciência? Qual a minha responsabilidade nesse problema? É possível da próxima vez, eu fazer diferente? O que eu posso fazer para reparar os meus atos? Quem foi prejudicado com as minhas ações? – e alargar a nossa visão de mundo.

A consultora de organizações internacionais Margareth Wheatley tem um livro simples e interessante, que foi me apresentado por uma amiga mediadora, chamado *Conversando a gente se entende, soluções simples para restabelecer a esperança de um futuro melhor*, que diz que “a mudança não começa com um líder comunicando um plano. A mudança começa no âmago de um sistema, quando algumas pessoas observam o que não toleram mais ou reagem a um sonho sobre algo possível”. Para ela, “precisamos apenas encontrar outras pessoas que se preocupem com a mesma coisa. Juntos analisaremos qual seja o primeiro passo a dar, depois o seguinte e o próximo”. Aos poucos, segundo ela, “aumentamos em número e nos tornamos fortes”.

Acredito nisso e acho que a capacidade de nos reunirmos e dialogar pode ser treinada e estimulada, a começar pelas escolas. Conversar sobre nossas angústias cria novos mundos. Sou testemunha, porque foi exatamente assim, conversando sobre o que me afligia na minha vida profissional em outras áreas de atuação, dizendo das minhas angústias, que a mediação e, hoje em dia, a justiça restaurativa, entraram na minha vida.