

Adriana Maria Amado da Costa de Andrade

**A PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA DA
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ESTUDO
DO COMPORTAMENTO FRENTE ÀS
INSTITUIÇÕES**

Belo Horizonte
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
2014

Adriana Maria Amado da Costa de Andrade

A PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ESTUDO DO COMPORTAMENTO FRENTE ÀS INSTITUIÇÕES

Tese apresentada ao Curso de Doutorado em Sociologia da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Sociologia.

Área de concentração: Desigualdades socioeconômicas, organizações e trabalho

Orientadora: Prof^a. Dr^a. PhD. Danielle Cireno Fernandes

Belo Horizonte
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
2014

<p>301 A553p 2014</p>	<p>Andrade, Adriana Maria Amado da Costa de A perspectiva sociológica da resolução de conflitos no estudo do comportamento frente às instituições [manuscrito] / Adriana Maria Amado da Costa de Andrade. - 2014. 169 f. Orientadora: Danielle Cireno Fernandes.</p> <p>Tese (doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas.H.</p> <p>1. Sociologia – Teses. 2. Conflito – Administração – Teses. 3. Clima organizacional - Teses. I. Fernandes, Danielle Cireno . II. Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. III. Título.</p>
-------------------------------	--



Departamento de Sociologia -
Programa de Pós Graduação em Sociologia
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
Universidade Federal de Minas Gerais

ATA DE DEFESA DE TESE DE

ADRIANA MARIA AMADO DA COSTA DE ANDRADE

Aos 04 (quatro) dias do mês de agosto de 2014 (dois mil e quatorze) às 10:00 (dez) horas na sala F-3015, reuniu-se a banca examinadora da tese de doutorado da discente **Adriana Maria Amado da Costa de Andrade**, intitulada "**A perspectiva Sociológica da Resolução de Conflitos no Estudo do Comportamento Frente às Instituições**". A banca foi composta pelos professores doutores **Danielle Cireno Fernandes** (Orientadora - DSO-UFMG); **Andrea dos Santos** (PUC-MG); **Renato Patrício Teixeira** (PUC-MG); **Robson Sávio Reis Souza** (PUC Minas) e **Anderson Alcântara Silva Melo** (FAMINAS). Procedeu-se a arguição, finda a qual os membros da banca examinadora reuniram-se para deliberar, decidindo por unanimidade pela:

Aprovação (/)

Aprovação com recomendações ()

Reprovação ()

da Tese.

Para constar foi lavrada a presente ata, que vai datada e assinada pelos examinadores.

Belo Horizonte, 04 de agosto de 2014.

Banca Examinadora:


Profa. Dra. Danielle Cireno Fernandes (Orientadora - DSO-UFMG)


Prof. Dr. Anderson Alcântara Silva Melo (FAMINAS)


Prof^a. Dr^a. Andrea dos Santos (PUC-MG)


Prof. Dr. Renato Patrício Teixeira (PUC-MG)


Prof. Dr. Robson Sávio Reis Souza (PUC Minas)

Para Clarice, Hilton, Ana Paula e Alexander.

Para os Mediadores de Conflitos do MEDIAR e seus Mediandos por acreditarem na
Mediação de Conflitos.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é correr o risco de esquecer algumas pessoas e agradecer menos do que realmente merecem...

Agradeço, em primeiro lugar, a DEUS, pela vida, pela fé, pela disposição e pela coragem que me fez e faz ficar em pé, mesmo tropeçando e caindo, mesmo nos contratemplos e percalços, mesmo nas dúvidas e incertezas durante este percurso - nada seria e de nada serviria se não fosse por esta Luz que me iluminou!

Agradeço ao meu amor, meu companheiro, meu amigo, meu marido Hilton, por acreditar o tempo todo que eu daria conta de tudo e a tempo; pelos alertas que me fizeram ficar mais esperta; pela espera que me deixou mais tranquila para me dedicar aos estudos; pelo ombro e amparo quando quase caí e deixei tudo para trás... Por tudo indescritivelmente!

Agradeço à minha clara, clareira luminosa, clara luz, Clarice! Por ter surgido no meio deste trabalho e ter deixado a minha vida, que era tão organizadinha, certinha, um mar de alegria, de imprevistos, de faz-de-conta, de cantigas de ninar. Você mudou a minha vida! Sinto-me melhor do que antes, mais forte e cautelosa ao mesmo tempo, mais criativa, mais humana, mais amiga, mais alegre! Você é tudo para mim!

Agradeço imensamente aos meus filhos, afilhados, sobrinhos, Ana Paula e Alexsander, por me apoiarem incondicionalmente. Sem vocês eu não teria conseguido!

Agradeço à minha querida orientadora por, acima de tudo, confiar em mim, confiar na minha capacidade e na minha dedicação - aprendemos e construímos juntas este trabalho.

Agradeço aos Mediadores de Conflitos Glenda, Philip, Rita e Nelson por terem confiado seus dados a mim e terem compartilhado seus conhecimentos.

Ao meu amigo Adolfo Braga Neto – Mediador de Conflitos; Presidente do Conselho de Administração do Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil; Diretor do Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal e do Fórum Mundial de Mediação; Consultor da ONU, do PNUD, do Banco Mundial, dos Ministérios da Justiça de Angola, Brasil, Cabo Verde e Portugal – muito obrigada por ter aceitado participar da Banca Examinadora desta tese como sexto membro. Suas ponderações, sugestões e visão acadêmica, prática e crítica sobre a temática foram extremamente importantes nas minhas reflexões.

À minha chefe, amiga e companheira de luta na promoção dos Direitos Humanos e prevenção criminal, Letícia Gamboge, pelo extraordinário apoio e incentivo.

Agradeço aos amigos da Polícia Civil de Minas Gerais por terem me apoiado e auxiliado de alguma forma: Dr. Jeferson Botelho, Rogério Motta, Geraldo Andrade e Sheyla Almeida.

Agradeço à Mariana Augusto pela contribuição com a base de dados e à Marta Sales pela orientação de rumo.

Agradeço à amiga Elza pela leitura e orientações precisas.

Agradeço aos amigos que aqui não foram nominados e que torceram por mim durante este ciclo da minha vida.

Agradeço, finalmente, mas não menos importante, ao meu pai, por tantos ensinamentos éticos e morais; e à minha irmã Ana, pela amizade, pela confiança, pelo carinho, acompanhamento e cuidado; acima de tudo, por acreditarem em mim!

Por tudo isto, por tanta amizade e confiança, já me sinto vitoriosa! Muito obrigada!

RESUMO

Em todas as sociedades existem meios para a Resolução dos Conflitos originados das disputas pessoais. Em alguns países, os Meios Alternativos de Resolução de Conflitos são usados como instância obrigatória, prévia ao tribunal ou, em outros, como alternativa ao sistema de justiça tradicional, como é o caso brasileiro. A Mediação de Conflitos, que é um dos meios alternativos, raramente tem sido fundamentada teoricamente para além da Teoria dos Conflitos. Assim, este estudo veio de encontro à necessidade de se entender e explicar o procedimento à luz das Teorias Sociais do Conflito e da Resolução de Conflitos, perpassando pela dimensão da Transformação do Conflito, tendo sido fortemente fundamentado pelos trabalhos de Bush, Folger e Lederach. Apesar de, no Brasil, a maioria das experiências de Mediação de Conflitos estar sendo desenvolvida pelas instituições, observou-se que, em estudos realizados por Annette Lareau sobre o posicionamento das pessoas frente às instituições, nem sempre estas têm um posicionamento ativo e crítico, denotando um sentimento restritivo de direitos. Pressupõe-se que, portanto, este tipo de comportamento prejudicaria os participantes da Mediação de Conflitos a transformarem positivamente seus conflitos. Este estudo teve como *locus* de pesquisa dois Núcleos de Mediação de Conflitos MEDIAR, da Polícia Civil de Minas Gerais, com o objetivo de verificar a hipótese de que Não ter um Posicionamento Passivo frente à Instituição, em um contexto de Mediação de Conflitos, possibilita a Transformação do Conflito. Os dados coletados foram analisados por meio de pesquisa qualitativa documental e de análise de conteúdo. Apesar de não se ter a pretensão de analisar a efetividade do procedimento realizado pela instituição seja quantitativamente, pelo número de atendimentos e se estão atingindo seus objetivos; seja qualitativamente, pelo grau de satisfação das pessoas atendidas; nem tão pouco foi objeto deste estudo análise quantitativa de identificação de quais variáveis estariam influenciando os resultados acima - o que será foco de trabalho futuro - verificou-se que a Transformação dos Conflitos foi atingida mesmo sendo realizada por meio do procedimento da Mediação de Conflitos institucional.

ABSTRACT

In all societies there are means for the resolution of conflicts arising from personal disputes. In some countries, Alternative Means of Dispute Resolution are used as mandatory instance, prior to the court or, in others, as an alternative to the traditional justice system, as is the case in Brazil. The Conflict Mediation, which is one of the alternative media, has rarely been theoretically substantiated beyond the Theory of Conflict. Thus, this study came against the need to understand and explain the procedure in light of Social Theories of Conflict and Conflict Resolution, passing through the dimension of Conflict Transformation, has been strongly substantiated by the work of Bush, Folger and Lederach. Despite, in Brazil, most of the experiments Conflict Mediation being developed by institutions, it was observed that in studies by Annette Lareau on the positioning of people across the institutions, not always have such an active and critical stance, demonstrating a restrictive sense of rights. It is assumed that, so this kind of behavior would harm participants Conflict Mediation positively transform their conflicts. This study had the locus of research two Centers Conflict Mediation MEDIAR, Civil Police of Minas Gerais, in order to verify the hypothesis that do not have a passive positioning opposite the Institution, in a context of Conflict Resolution, enables the Transformation Conflict. The collected data were analyzed using qualitative research and document content analysis. While not claiming to analyze the effectiveness of the procedure performed by the institution to be quantitatively by the number of visits and whether they are achieving their goals; either qualitatively, the degree of satisfaction of people served; nor was the object of this study quantitative analysis to identify which variables were influencing the results above - which will be the focus of future work - the Transformation of Conflict was reached it was found even being performed by the procedure of Conflict Mediation institutional.

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 -	Mediação Transformativa segundo Bush e Folger.....	63
Quadro 2 -	Resumo das Dimensões a serem trabalhadas para a promoção de processos construtivos, segundo Lederach.....	65
Quadro 3 -	Práticas da Abordagem Transformativa segundo Lederach.....	68
Quadro 4 -	Resumo das Diferenças entre Abordagens de Criação segundo Lareau.....	96
Quadro 5 -	Categoria Conformação à Instituição.....	108
Quadro 6 -	Capacitação e Empoderamento em Direção à Transformação do Conflito.....	109
Quadro 7 -	Práticas em Direção à Transformação do Conflito.....	109
Tabela 1-	Matriz de Dados Brutos.....	111
Tabelas 2 e 3 -	Sexo das Pessoas Atendidas.....	113
Tabelas 4 e 5 -	Idade das Pessoas Atendidas.....	114
Tabelas 6 e 7 -	Raça das Pessoas Atendidas.....	115
Tabela 8 -	Tipo de Relação entre as Partes Atendidas.....	115
Tabela 9 -	Tipo de Demanda dos Casos Atendidos.....	116
Tabela 10 -	Houve Acordo nos Casos Atendidos?.....	116
Quadro 8 -	Categorias Iniciais.....	138
Quadro 9 -	Categorias Intermediárias.....	142
Quadro 10 -	Categorias Finais.....	150
Tabela 11 -	Matriz de Dados com Análise de Resultado.....	153

SUMÁRIO

I	INTRODUÇÃO.....	11
II	PRESSUPOSTOS TEÓRICOS SOBRE A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	18
2.1	Teoria do Conflito.....	18
2.2	Teoria da Resolução de Conflitos.....	29
2.3	Dimensão da Transformação dos Conflitos.....	34
2.4	A Resolução de Conflitos à Luz da Teoria dos Jogos.....	42
III	A INSTITUCIONALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	47
3.1	As Práticas de Resolução de Conflitos.....	50
3.1.1	Instrumentos Alternativos de Resolução de Conflitos.....	51
3.2	O Surgimento da Mediação de Conflitos.....	56
3.3	Modelos de Mediação de Conflitos.....	60
3.4	A Mediação de Conflitos no Brasil.....	68
3.4.1	O Projeto MEDIAR.....	71
IV	ESTUDO DO COMPORTAMENTO FRENTE ÀS INSTITUIÇÕES.....	76
V	METODOLOGIA.....	102
5.1	Campo de Investigação - <i>Corpus</i> Investigado.....	102
5.2	Metodologia de Coleta de Dados.....	103
5.2.1	Análise Documental.....	103
5.2.2	Análise de Conteúdo.....	105
VI	RESULTADOS.....	113
VII	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	137
VIII	CONCLUSÃO.....	155
	REFERÊNCIAS.....	163

I. INTRODUÇÃO

Em todas as sociedades existem meios para a Resolução dos Conflitos originados das disputas pessoais, podendo ir desde a mera opção de se ignorar o conflito, passando pelo litígio judicial, até a eclosão da violência. Esses meios, assim como as sanções impostas e aceitas pela sociedade, externalizam os seus valores, os ideais que as pessoas defendem, suas percepções sobre si e sobre os outros e a qualidade de seus relacionamentos. Indicam, ainda, se as pessoas estão dispostas a evitar, encorajar, reprimir ou resolver o conflito amigavelmente.

Embora as sociedades criem instituições para a Resolução de Conflitos, não se pode dizer que sejam exclusivamente jurídicas. Aliás, em alguns países e ao contrário do nosso, esse meio é considerado alternativo, indicando que atenção é dada às formas que, aqui, são denominadas de Meios Alternativos de Resolução de Conflitos (*ADRs – Alternative Dispute Resolutions*) ou de Meios de Resolução Apropriada de Disputa (RAD). Em alguns estados americanos, a exemplo da Califórnia, a Mediação de Conflitos, um dos ADRs, foi instrumentalizada como instância obrigatória, prévia ao tribunal, excluindo-se aos conflitos penais. As partes em disputa iniciam previamente uma instância de Mediação; caso o conflito não se resolva, podem ingressar no sistema formal. Além disto, a Mediação pode funcionar distante dos tribunais, em âmbito privado, quando os mediadores são chamados diretamente pelas partes ou pela comunidade.

São comumente considerados no procedimento da Mediação de Conflitos três modelos com técnicas e objetivos diferenciados. A Mediação Tradicional Linear que se volta para o acordo, pois tem como meta a obtenção deste; a Mediação Transformativa que, voltado para a relação, sustenta que o escopo da Mediação é a capacitação ou empoderamento das partes para que sejam capazes de compor seus futuros conflitos, e o reconhecimento mútuo de interesses e sentimentos objetivando uma aproximação das pessoas e a humanização do conflito; e a Mediação Circular-narrativa, centrada tanto nas relações quanto nos acordos, onde

o objetivo é o fomento da reflexão e a transformação das histórias trazidas à sessão e a obtenção de acordos.

Na prática, estes modelos de Mediação de Conflitos têm sido referenciados em obras de profissionais do Direito, da Comunicação Social, da Psicologia e de Relações Internacionais, principalmente, e raros são aqueles que fundamentam o procedimento teoricamente para além da Teoria dos Conflitos. Exceção deve ser dada, no campo da Sociologia, ao Sociólogo e Mediador de Conflitos norueguês, Johan Galtung¹ e, no campo da Ciência Política, ao trabalho do Cientista Político finlandês Veikko Antero Raimo Väyrynen².

Galtung desenvolveu um extenso Manual usado pelas Nações Unidas para Multiplicadores participantes do Programa “Transformação de Conflitos por Meios Pacíficos: a Abordagem *Transcend*” (PNUD, 2000) citado neste estudo, no qual constrói um bom referencial teórico sobre a Resolução de Conflitos. Väyrynen, por sua vez, editou a obra “*New Directions in Conflict Theory: Conflict Resolution and Conflict Transformation*”, em 1991, com artigos disciplinares para a Transformação de Conflitos. Em seu artigo nesta obra, explora a violência política coletiva como um meio para que grupos defendam ou expandam seus interesses em uma dada estrutura social como um reflexo da realidade social subjacente. Apesar de ter ensaiado uma Teoria da Transformação dos Conflitos, tem sido criticado por ter sugerido que o objetivo da Resolução de Conflitos seja o de preservar o status (ver Kanisin, 2004). Controvérsias à parte, o importante é que trouxe bons elementos para o estudo da Transformação dos Conflitos.

Assim, o estudo que se segue vem de encontro à necessidade de se entender e explicar o procedimento da Mediação de Conflitos à luz das Teorias Sociais do Conflito e da Resolução de Conflitos, perpassando pela dimensão da Transformação do Conflito, que ainda não se constituiu em teoria. Isto porque o procedimento da

¹ Em 1969, ele criou o Instituto de Pesquisa da Paz em Oslo e, em 1964, o *Journal of Peace Research*. Em 1969 foi nomeado o primeiro professor, em nível mundial, da cadeira de Estudo da Paz e da Resolução de Conflitos da Universidade de Oslo.

² Sua primeira obra sobre Resolução de Conflito data de 1972: *Conflitos nas relações finlandeses-soviéticas. Três estudos de caso comparativos*. Tampere: University of Tampere.

Mediação de Conflitos aplicando-se às relações e interações sociais, principalmente as de caráter continuado, e devido à característica transformadora dos sentimentos e de empoderamento e autonomia social, abre consigo um campo fértil para a Sociologia e que não tem sido explorado até então. Para este fim, importantes são os estudos desenvolvidos por Robert Bush e Joseph Folger (1994) e John Paul Lederach (1995, 1998 e 2003), principalmente pela dedicação à dimensão da Transformação dos Conflitos.

Bush e Folger (1994) dedicaram-se ao desenvolvimento de técnicas de autorreforço e empoderamento para o modelo de Mediação Transformativa que se alinha com a emergência de um novo paradigma da sociedade, o mundo relacional, que apela para o desenvolvimento integrado de dois importantes valores humanos: o autoatendimento e a empatia.

A abordagem de John Paul Lederach (1995, 1998 e 2003) leva em consideração as dimensões pessoais, culturais, relacionais e estruturais da experiência humana. Para Lederach (1995), o estudo da Transformação de Conflitos deve incluir o respeito e a promoção dos recursos humanos e culturais a partir de um dado contexto. As cinco dimensões foram convertidas em cinco práticas para a Transformação do Conflito, sendo a capacidade de separar emoção e razão; de reconhecer processos e prazos necessários para a mudança; de criar novas opções para olhar para velhos padrões; de analisar ideias ou abordagens ao invés de descartá-las de imediato e de se enxergar dentro do conflito e no relacionamento, independente da bagagem cultural.

Ademais, no Brasil, a prática da Mediação de Conflitos tem sido ampliada, seja como projeto ou como programa institucional, não apenas no contexto dos tribunais. A maioria das experiências é desenvolvida pelas instituições, a exemplo de tribunais, defensorias, polícias, escolas e secretarias de segurança pública. E se a Mediação de Conflitos tem sido oferecida aos cidadãos como um serviço das instituições, significa que a Resolução de Conflitos apresenta-se em grande parte institucionalizada, pois quando a sociedade não consegue resolver os problemas

pelo processo de autorregulação, entram em ação as instituições criadas com esta finalidade, buscando-se libertar a vida social das perturbações que a incomodam a fim de restabelecer a ordem necessária.

Ocorre que, por estudos realizados por Annette Lareau³ (2003 e 2007) e outros que se preocuparam com a questão do posicionamento das pessoas frente às instituições, verificou-se que nem sempre estas têm um comportamento não conformativo⁴ o que, como demonstrado pela autora, denota um sentimento restritivo de direitos, e que, como se verá na análise a ser explanada adiante, hipoteticamente prejudicaria os participantes do procedimento da Mediação de Conflitos institucional a transformarem positivamente seus conflitos a caminho de uma resolução satisfatória para ambos.

Partindo-se destas duas situações, o Posicionamento não Conformativo das pessoas frente às instituições e a possibilidade da Transformação dos Conflitos por meio do procedimento da Mediação, este estudo buscou uma prática da Mediação de Conflitos, sendo escolhidos como *locus* de pesquisa os Núcleos de Mediação de Conflitos MEDIAR, da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG), a fim de se verificar os efeitos de se ter ou não um Posicionamento Conformativo frente às instituições na realização da ação transformativa.

O Projeto MEDIAR é uma das atividades de Polícia Comunitária da Polícia Civil de Minas Gerais, iniciado em 2006, com o objetivo de buscar uma forma amigável e colaborativa de resolução de controvérsias e novos canais de inter-relacionamento e confiança entre a Polícia e a comunidade, atendendo-se principalmente a demandas tipificadas como crime de menor potencial ofensivo, de acordo com a Lei n.9.099/95, e em casos em que os demandantes apresentavam relação continuada. Atualmente

³ Annette Lareau é socióloga, graduada pela UC Santa Cruz e doutorado em Sociologia pela Universidade de Berkeley. Desde 2008 trabalha na Universidade da Pensilvânia como professor de Sociologia e Stanley I. Sheerr Professor. Começou sua carreira no Sul Illinois University em Carbondale. Foi professora de Sociologia na Universidade de Temple e na Universidade de Maryland, College Park.

⁴ O termo "Posicionamento Não Conformativo" será usado neste estudo significando comportamento ativo, crítico das pessoas frente às instituições. O seu oposto, "Posicionamento Conformativo" corresponde ao comportamento passivo, acrítico.

são 13 Núcleos instalados em Delegacias de Polícia de Belo Horizonte, Região Metropolitana, além de Ouro Preto e Patos de Minas.

Em novembro de 2009, as atividades do MEDIAR foram regulamentadas por meio da publicação da Resolução Nº 7.169, que dispõe sobre a Mediação de Conflitos na Polícia Civil do Estado de Minas Gerais. A Resolução trouxe os fundamentos, o conceito e a forma de atuação em Mediação. Assim nos parágrafos 2º e 3º do Art. 1º, a mediação de conflitos é apresentada como uma técnica de gestão pública à disposição de pessoas que, voluntariamente, solicitam os serviços da Polícia Civil para a mitigação de problemas que indicam riscos de aumento da violência nas relações da esfera privada ou social, sendo aplicável mesmo em ambientes de ilícito em tese já consumado, desde que presentes efetivas condições técnicas e éticas de minimizar os efeitos subsequentes que apontem para o agravamento de tensões e cometimento de novas infrações penais entre os implicados e outras pessoas próximas do dissenso.

O objetivo geral deste estudo foi de verificar se o serviço da Mediação de Conflitos instituído na Polícia Civil de Minas Gerais por meio dos Núcleos de Mediação de Conflitos MEDIAR pode moldar o comportamento das pessoas atendidas diante da instituição interferindo nos resultados do procedimento. Os objetivos específicos foram de analisar o comportamento dos atendidos, levando-se em conta a possibilidade da Conformação à Instituição e, diante disso, verificar se este comportamento possibilitará a Transformação dos Conflitos no procedimento da Mediação.

A hipótese levantada foi de que não ter um Posicionamento Conformativo à Instituição, em um contexto de Mediação de Conflitos, possibilita a Transformação do Conflito.

Dois Núcleos do MEDIAR localizados em Belo Horizonte, sendo um na zona sul e outro na zona norte, foram escolhidos a fim de serem analisados por meio das Fichas de Atendimento e dos Questionários Socioeconômicos que trazem

informações sobre atendidos como gênero, raça, idade, escolaridade, renda, moradia, estado civil, entre outras.

Estes dados foram analisados por meio de pesquisa qualitativa documental e de análise de conteúdo, sendo esta a primeira vez que os documentos do MEDIAR foram alvo de estudo. A primeira fase da pesquisa qualitativa consistiu na análise documental nas Fichas de Atendimento e seus respectivos Questionários Socioeconômicos, do ano de 2012, tendo como finalidade traçar um perfil dos atendidos e das demandas levadas ao Núcleo, assim como o tipo de atendimento dado, os resultados alcançados e o tipo de procedimento de Mediação adotado pela instituição.

A segunda etapa correspondeu à análise de conteúdo dos documentos, selecionados de acordo com o critério da comparabilidade de informações entre demandante e demandado, com a finalidade de se obter comprovação de que a Não Conformação à Instituição, na qual demandante e demandado estão sendo atendidos, pode levar à Transformação dos Conflitos.

O estudo que se segue foi capaz de verificar que, no contexto de Mediação de Conflitos institucional, o fato das partes atendidas terem Posicionamento Não Conformativo à Instituição possibilitou a Transformação do Conflito, pois dos 125 válidos, excetuando-se os *missing* e os casos atípicos, em 66% a hipótese foi confirmada, contra 34%, como se poderá ser comprovado ao longo da descrição que seguirá ordenada em capítulos.

O levantamento teórico foi apresentado nos Capítulos II a IV, sendo que o Capítulo II tratou dos pressupostos teóricos sobre a Resolução de Conflitos com a apresentação das teorias que tratam sobre o Conflito e sobre a Resolução de Conflitos e as variações entre Gestão do Conflito, Resolução de Problemas e a abordagem da Transformação de Conflitos. O Capítulo III apresenta e discute a institucionalização da Resolução de Conflitos por meio das suas práticas e do levantamento histórico sobre o surgimento da Mediação de Conflitos, em especial,

no Brasil, com a exemplificação do Projeto MEDIAR, desenvolvido em Minas Gerais. O Capítulo IV se dedicou ao estudo do Comportamento frente às Instituições, sendo o conformativo e o não conformativo.

A Metodologia foi apresentada no Capítulo V, assim como a demonstração das técnicas aplicadas neste estudo que utilizou grandemente da abordagem qualitativa da análise de conteúdo. Na sequência, o Capítulo VI apresentou os resultados e o Capítulo VII analisou-os. A conclusão coube ao Capítulo VIII.

Não se teve a pretensão de analisar a efetividade do procedimento realizado pela Polícia Civil de Minas Gerais seja quantitativamente, pelo número de atendimentos e se estão atingindo seus objetivos; seja qualitativamente, pelo grau de satisfação das pessoas atendidas; nem tão pouco foi objeto deste estudo análise quantitativa de identificação de quais variáveis estariam influenciando os resultados acima. Entretanto, importante foi verificar que a Transformação dos Conflitos foi possível de ser atingida mesmo sendo realizada por meio do procedimento da Mediação de Conflitos institucional. Obviamente, ao final deste estudo e como forma de agradecimento pela disponibilização do *campus* e *locus* de pesquisa, os resultados serão entregues à Superintendência de Investigações e Polícia Judiciária, da Polícia Civil de Minas Gerais, a fim de possam subsidiar melhorias ou adequações, se este for o caso, ao serviço prestado aos cidadãos. Além do que se pretende como trabalho futuro de Pós Doutorado, continuar este estudo, retomando os dados analisados e os resultados e buscando-se identificar qual variável socioeconômica poderia explicar causalmente os resultados alcançados pelo procedimento da Mediação de Conflitos.

II. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS SOBRE A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

2.1. Teoria do Conflito

Ao olharmos ao redor de nossa própria sociedade, percebemos os efeitos que a contradição produz em todo lugar. Todas as fontes de contradição que se manifestam em formas distintas de conflito - crime violento, desordens, protestos, manifestações, greves, movimentos sociais, entre outros - originam-se da distribuição desigual de recursos valorizados pelas sociedades, como dinheiro, poder, prestígio, moradia, saúde e empregos. O conflito é, pois, parte da vida social; o ser humano sempre esteve e estará em conflito e a humanidade não raras vezes buscou solucionar seus conflitos, utilizando-se da guerra ao diálogo. Portanto, ao se estudar a transformação do conflito é necessário, antes, estudar o conflito. Mas o que é o conflito?

Para uma abordagem analítica sobre o conflito é possível se verificar três distintos entendimentos – como um problema de ordem política ou manutenção do *status quo*; como um catalisador para a mudança social ou como uma luta não violenta para a justiça social – sendo inspirados, segundo Cordula Reimann (2004), pelas Teorias do Conflito propostas pela Teoria Social de Max Weber⁵ (1948), Ralf Dahrendorf⁶ (1957 e 1994), Lewis Coser⁷ (1956) e Georg Simmel⁸ (1955); pelos debates recentes girando principalmente em torno da Teoria Crítica (A. Betts Featherstone e Parkin⁹, 1997; Featherstone¹⁰, 2000) e pela Teoria da Estruturação

⁵ WEBER, Max. *The Theory of Social and Economic Organization*, Glencoe: The Free Press, 1948.

⁶ DAHRENDORF, Ralf. "Towards a Theory of Social Conflict", *Journal of Conflict Resolution* 2, 2, págs. 170-183, 1957. DAHRENDORF, Ralf. *Der moderne soziale Konflikt. Essays zur Politik der Freiheit*, München: DTV, 1994.

⁷ COSER, Lewis A. *The Functions of Social Conflict*, New York: Free Press, 1956.

⁸ SIMMEL, Georg. *Conflict and the Web of Group Affiliations*, New York: Free Press, 1955.

⁹ FETHERSTON, A. Betts and PARKIN, A. C. "Transforming Violent Conflict: Contributions from Social Theory", p. 19-57 in BROADHEAD, Lee-Anne (ed.). *Issues in Peace Research 1997-98*, Bradford: Department of Peace Studies, University of Bradford, 1997.

¹⁰ FETHERSTON, A. Betts. *From Conflict Resolution to Transformative Peacebuilding: Reflections from Croatia. Working Paper 4 (April)*, Bradford: University of Bradford, 2000.

de Anthony Giddens (discutida por Vivienne Jabri¹¹, 1996).

Ainda de acordo com Reimann (2004), entender o conflito como um problema essencialmente de ordem política continua a ser uma visão bastante conservadora, orientada ao *status quo* e, na melhor das hipóteses, uma abordagem terapêutica para a Resolução de Conflitos. Por outro lado, a Resolução de Conflitos que se aproxima da visão do conflito como um catalisador para a mudança social ou como uma luta não violenta pela justiça social constituiu uma abordagem orientada para a transformação mais radical.

Em uma visão interacionista e fugindo ao determinismo estrutural, Weber (1999) propõe o estudo do conflito onde a ação cotidiana e histórica resulta da concorrência por bens escassos, entendidos em sua multiplicidade seja material ou simbólica. Para ele, o conflito é casual, em condições históricas e não é o resultado inevitável e invariável da desigualdade, além disto, relacionou poder com conflito e resistência e não com violência quando conceituou “poder”. Mas para se chegar ao entendimento do que seja poder para Weber, necessário se faz percorrer o seu método explicativo que parte da definição de ação social, passando por relação social, tipo-ideal e dominação.

A começar pelo conceito de ação social, Weber (1999) diz que esta é orientada pelas ações dos outros, ou seja, pela expectativa de uma ação oriunda de outros indivíduos, seja ele quem for.

A ação social (incluindo omissão ou tolerância) orienta-se pelo comportamento de outros, seja este passado, presente ou esperado como futuro (vingança por ataques anteriores, defesa contra ataques presentes ou medidas de defesa para enfrentar ataques futuros). Os “outros” podem ser indivíduos e conhecidos ou uma multiplicidade indeterminada de pessoas completamente desconhecidas. (WEBER, 1999, p.14)

¹¹ Jabri, Vivienne. *Discourses on Violence: Conflict Analysis Reconsidered*, Manchester: Manchester University Press, 1996.

As ações dos indivíduos são orientadas por ações dos outros, ou seja, pela expectativa de uma ação oriunda de outros indivíduos, seja ele quem for. Para esta análise das ações sociais e buscando-se alcançar a cientificidade conceitual ele recorre ao que denominou como tipos-ideais, que estão relacionados à sociologia compreensiva. Segundo Weber (1999), a Sociologia constrói conceitos de tipos e procura regras gerais dos acontecimentos, buscando a univocidade dos conceitos pela adequação de sentido. Somente desta maneira, partindo-se de um tipo ideal, é que a Sociologia realiza-se casuisticamente. Assim, os tipos ideais de ação social podem ser “1) de modo racional referente a fins (...) 2) de modo racional referente a valores (...) 3) de modo afetivo, especialmente emocional (...) 4) de modo tradicional”. (WEBER, 1999, p. 15).

O conceito de relação social ao qual Weber (1999) faz referência na definição de poder se apresenta como sendo a reciprocidade entre dois ou mais atores em relação a um ato ou conduta por parte de um deles ou dos dois, ou seja, deve-se entender que relação social consiste “completa e exclusivamente na probabilidade de que se aja socialmente numa forma indicável (pelo sentido), não importando, por enquanto, em que se baseia essa probabilidade”. (WEBER, 1999, p.16).

Pode-se perceber aí um componente que se repete na definição de poder e de relação social: a probabilidade. A partir desta característica de regularidade e uniformidade da conduta humana, as relações sociais se efetuam. Ainda para Weber (1999, p. 17), “a ‘existência’ de uma relação social nada mais significa do que a presença dessa probabilidade, maior ou menor, de que ocorra uma ação correspondente ao sentido”.

No entanto, a “probabilidade de encontrar obediência a uma ordem de determinado conteúdo, entre determinadas pessoas indicáveis” (1999, p. 33), Weber a chamou de “dominação”, presente na relação social de comando. O conceito de dominação liga-se à ideia de que haja obediência ou disciplina de um ator em relação à ordem de outro. Percebe-se que a dominação é um caso especial de poder e se revela

mais preciso que este. Daí Weber dizer que o conceito de poder é sociologicamente amorfo:

Todas as qualidades imagináveis de uma pessoa e todas as espécies de constelações possíveis podem pôr alguém em condições de impor a sua vontade numa situação dada. Por isso, o conceito sociológico de “dominação” deve ser mais preciso e só pode significar a probabilidade de encontrar obediência a uma ordem. (WEBER, 1999, p. 33).

Poder significa, para ele, “impor a própria vontade dentro de uma relação social, ainda que contra toda resistência e qualquer que seja o fundamento dessa probabilidade” (1984, p. 43). A definição de poder, em Weber, consiste no elemento da resistência que se efetiva na luta, reforçando-se a dimensão relacional de “probabilidade”.

Segundo as definições de Weber: “uma relação social denomina-se luta quando as ações sociais se orientam pelo propósito de impor a própria vontade contra a resistência do ou dos parceiros” (1999, p.23). Porém, a luta pode ser pacífica, sem que haja violência física efetiva, apesar do autor não descartar a possibilidade da luta redundar em violência, pois não há nenhum vínculo necessário entre ambas. Na luta podem ser utilizadas como estratégias elementos intelectuais como a astúcia, a oratória, a ideologização sobre a população com a devoção aos chefes, assim como elementos físicos como a força física e a opressão. Portanto, o que caracteriza uma luta e, conseqüentemente o poder, não é o meio, já que podem ser vários, e sim o caráter conflituoso da relação.

Além da significação dada por Weber podemos nos referir às abordagens interacionistas de Georg Simmel (1983), Norbert Elias (1994 e 2005), Ralf Dahrendorf (1959) e Lewis Coser (1996 e 1998), sociólogos que se ocuparam do estudo do conflito social. Mais adiante e aproximando das abordagens da Resolução de Conflitos, apresentam-se as definições de conflito para os sociólogos e

mediadores de conflitos: Christopher Moore¹² (1998), Johan Galtung¹³ (2000) e John Paul Lederach¹⁴ (2003).

Simmel (*apud* Moraes Filho, 1983, p. 122) nos mostra que o conflito reproduz-se em todas as ações interativas e relacionais produzidas no interior da sociedade, possibilitando construções, reconstruções e destruições às estruturas, arranjos, instituições, processos, relações e, sobretudo, interações sociais. “Admite-se que o conflito produza ou modifique grupos de interesse, uniões, organizações”. Sendo assim, é “uma forma de *sociação*”¹⁵.

Da mesma forma que Weber, a visão interacionista de Simmel se volta para as ações e sentidos socialmente construídos pelos indivíduos, grupos, nações e estados, considerando dialeticamente que o conflito compõe-se de elementos positivos e negativos inseparáveis, pois tanto indivíduo quanto sociedade comportam duas faces, a unidade e a divergência:

Assim como o universo precisa de amor e ódio, isto é, de forças de atração e de forças de repulsão, para que tenha uma forma qualquer, assim também a sociedade, para alcançar uma determinada configuração, precisa de quantidades proporcionais de harmonia e desarmonia, de associação e competição, de tendências favoráveis e desfavoráveis. (SIMMEL *apud* MORAES FILHO, 1983, p.124).

O destaque aqui é à possibilidade de construção ou reconstrução das relações, ou seja, o aspecto positivo do conflito, o que também é evidenciado em Elias (1994), para o qual o conflito social se apresenta quando há a sobreposição entre as necessidades e inclinações pessoais e as exigências da vida social, ou vice-versa. Ele argumenta que as duas coisas só são possíveis juntas: só pode haver uma vida comunitária livre de perturbações e conflitos se todos os indivíduos dentro dela gozarem de satisfação suficiente; e só pode haver uma existência individual satisfatória se a estrutura social for mais livre de tensão, perturbação e conflito.

¹² Ph.D. em Sociologia e Desenvolvimento Político pela Universidade Rutgers, New Jersey.

¹³ Johan Galtung é norueguês, sociólogo e matemático, foi o principal fundador da disciplina de Estudos de Paz e Conflito, sendo o primeiro professor a ocupar a cadeira pela Universidade de Oslo.

¹⁴ Ph.D. em Sociologia pela Universidade de Colorado.

¹⁵ Segundo Simmel (1983, p.122), toda interação entre os homens é uma *sociação*.

Ainda na perspectiva interacionista, Elias (2005) apresenta o conflito social, a exemplo da violência, tensões e equilíbrio de poder, como elemento estruturante das interações humanas e da evolução da sociedade:

Do ponto de vista dos grupos que se entrecruzam, podem por vezes considerar-se como expressões de uma animosidade pessoal, outras como consequência da ideologia de um ou de outro lado. E, no entanto, trata-se antes de conflitos e tensões estruturados. Em muitos casos, eles e os seus resultados constituem o centro de um processo de evolução. (ELIAS, 2005, p.189).

O pensamento dos autores Simmel e Elias se aproxima pelo fato de que em suas análises sobre o conflito as pessoas estão sempre medindo forças, mesmo que inconscientemente. Desta tensão resulta um “equilíbrio de poder”, onde sua estabilidade ou instabilidade será medida pelas circunstâncias das relações pessoais ou sociais (“onde quer que haja uma interdependência funcional entre pessoas”). (ELIAS, 2005, p.81).

Dharendorf (1959) defendeu a ideia de que a sociedade não pode existir sem conflito e consenso, que são mutuamente condição da existência um do outro; por isto, a origem do conflito encontra-se na estrutura social. Situou a abordagem do conflito no controle da propriedade dos meios de produção e na repartição da autoridade. Além disto, pretendeu explicar a formação de grupos de conflito e identificar a ação através da qual esses grupos provocam mudanças de estrutura no sistema social.

Em todas as sociedades há interesses desiguais para os cidadãos e para os grupos, o que leva, por um lado, a alguns deles a assumirem posições de domínio relativamente aos demais e, por outro, o restante, se recusa a obedecer a este domínio. O pressuposto de que os conflitos surgem da própria estrutura social implica a existência de conflitos latentes e manifestos. Existem conflitos ocultos que não se exteriorizam e que podem tornar-se aparentes sob a ação de circunstâncias específicas e próprias, produzindo-se o que Dharendorf (1959) designou como cristalização dos conflitos, o que significa que os interesses latentes encontrados em

uma relação podem ir evoluindo para um arranjo consciente onde, nessa disputa, grupos antagônicos se afirmam um contra o outro.

Já para Coser¹⁶ (*apud* Moore, 1998), os conflitos envolvem lutas entre duas ou mais pessoas com relação a valores ou competição por status, poder ou recursos escassos. Baseando-se na obra de Simmel, Coser apresentou o conflito na perspectiva da preservação da ordem social visto que, para ele, o conflito age como uma válvula de escape, fortalecendo a organização social.

Para este autor, as teorias sobre o conflito ou sobre a integração não deveriam se colocar como perspectivas rivais, “mas como componentes antes parciais do que globais da teoria sociológica geral”. O cientista social não pode se deslumbrar com um equilíbrio temporário deve, antes, sensibilizar-se à probabilidade de que onde existe conflito e divisão também haverá forças pressionando para o estabelecimento de novos tipos de equilíbrio, devendo prestar atenção às forças conflitantes que levaram ao seu estabelecimento. (COSER, 1996, p.122).

Para Moore (1998), os conflitos diferem segundo seu grau de ordem, as atividades das pessoas envolvidas e a intensidade da expressão das preocupações e das emoções. Assim, tem-se o conflito latente, o emergente e o manifesto.

O conflito latente é caracterizado por forças implícitas que não foram reveladas de forma plena e não chegaram a um conflito polarizado (exemplos: mudanças nos relacionamentos pessoais em que uma parte não tem consciência da seriedade da discórdia ocorrida, tais como: perspectiva de cortes de pessoal em uma organização ou perspectiva do cônjuge sair de casa). O conflito emergente, que é quando a disputa em que as partes são identificadas, a disputa é reconhecida e muitas questões estão claras, entretanto não ocorreu uma negociação cooperativa ou um processo de Resolução de Problemas; tem, portanto, potencial para crescer (exemplos: disputas entre colegas de trabalho, empresários e governos em que, ambas as partes reconhecem que há uma disputa, havendo troca áspera de

¹⁶ COSER, L. *Continuities in the Study of Social Conflict*. Nova York: Free Press, 1967.

palavras, mas nenhuma das duas sabe como resolver o problema, que se adia). O conflito manifesto é aquele em que as partes envolvidas em uma disputa ativa e contínua, começaram a negociar, mas chegaram a um impasse.

Nos três tipos de conflito acima é possível a intervenção de um terceiro, o mediador de conflitos, a ser chamado a auxiliar os participantes a identificarem as pessoas que serão afetadas por uma mudança e a desenvolverem um processo de educação mútua em torno das questões e interesses envolvidos; a estabelecer o processo de negociação e comunicação; e, ainda, a mudar o procedimento que ora tenha se iniciado por conta dos participantes ou por intermédio de outro profissional.

A essência do conflito, para Galtung (2000) é a incompatibilidade ou contradição entre dois ou mais objetivos perseguidos pelas partes em conflito. O conflito tem seu próprio ciclo de vida, onde parece atingir um estado emocional ou clímax, muitas das vezes violento e, em seguida, vai diminuindo gradualmente até desaparecer, podendo, inclusive, reaparecer. Isto se dá porque indivíduos e grupos, assim como nações e estados têm objetivos e estes podem ser incompatíveis ou excludentes. Quando os objetivos das partes em conflito não forem realizados, estas podem se sentir tanto mais frustradas quanto mais básico for o objetivo, como as necessidades e os interesses básicos. A frustração pode levar à agressão, voltar-se para dentro, como as atitudes de ódio e rancor, ou para fora, como atitudes de violência física ou verbal. A violência e o ódio, na maioria das vezes, não é racional e pode criar um espiral de contra-violência em forma de defesa ou de vingança. Esse espiral pode se tornar um meta-conflito (inércia) ao longo dos objetivos de preservar e destruir.

No ciclo de vida do conflito, conforme FIG. 1, Galtung (2000) identifica três pontos importantes: as atitudes, o comportamento e as contradições. O significado de um conflito depende muito do contexto de que provêm; as atitudes que as partes têm entre si são moldadas, antes, pelas relações; e o comportamento que adotam não é puramente reativo, e sim baseado em sua memória do que aconteceu no passado e as expectativas do que pode acontecer no futuro. Portanto, nas contradições podem-se construir o contexto; nas atitudes, a memória e, nos comportamentos, relações.

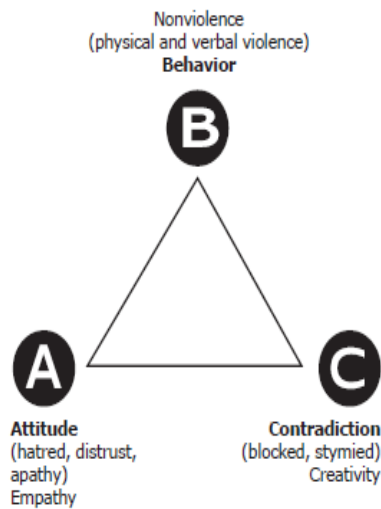


FIGURA 1: Ciclo de vida do conflito
Fonte: GALTUNG, 2000, p. 13.

Os conflitos podem combinar, em série ou em paralelo, em formações de conflitos complexos, com muitas pessoas e muitos objetivos, ou ainda com os mesmos objetivos envolvidos; podem eclodir em violência ou não e, além disso, podem ser caracterizados em função do tempo. Estas características é que ditarão as estratégias de intervenção, quando possíveis, o que poderá ser evidenciado no diagrama a seguir.

No diagrama, os dois pontos marcados como eclosão da violência e pausa da violência são pontos que param o fluxo do tempo, portanto são eventos importantes, mas há conflito antes mesmo da violência eclodir: foram também pontuados focos de trabalho sobre o conflito a exemplo de culturas violentas que legitimam a violência, como o machismo; estruturas violentas que exploram, reprimem e afastam as pessoas; atores violentos que intimidam sem nenhuma preocupação com os danos e mágoas que possam causar em outras pessoas; estes focos quando combinados geram conflitos básicos, mas que, quando deixados sem nenhuma intervenção, podem se transmudarem para conflitos piores. O diagrama apresenta estratégias de intervenção nas três fases, antes da violência, durante a violência e após a violência.

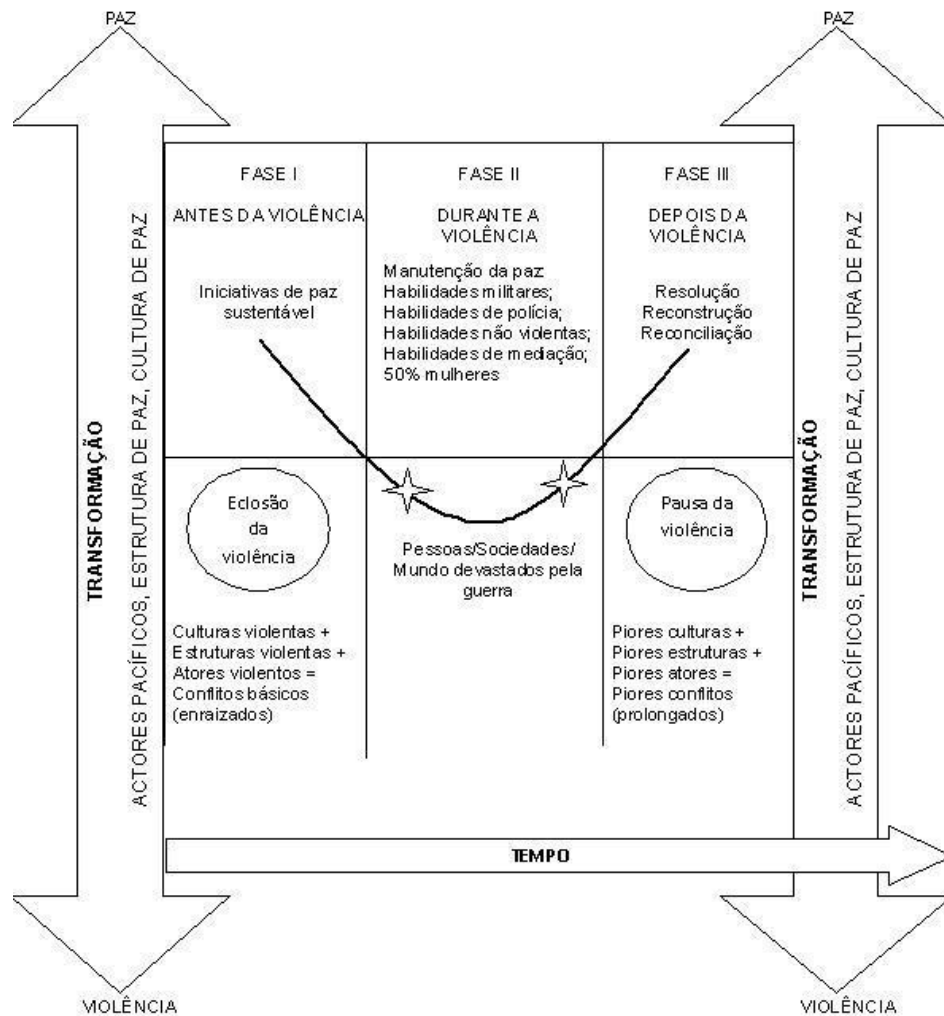


FIGURA 2: Fases do conflito
 Fonte: GALTUNG (2000, p. 14) – tradução própria.

Neste sentido, estendendo os argumentos de Galtung (1969¹⁷, 1996 e 2000) e Azar¹⁸ (1990), o autor Miall (2004), conforme será apresentado adiante, sugere mudança na denominação de Teoria do Conflito para Teoria do Conflito Contextual, argumentando que no contexto da globalização, as análises sobre o conflito devem dar a devida atenção ao contexto estadual, regional e internacional, além de ser necessário considerar tanto os fatores que provêm a construção da paz, quanto aqueles que exacerbam o conflito nesses diferentes níveis ao longo de um período de tempo prolongado anterior à ecloração do conflito violento até após a sua resolução.

¹⁷ GALTUNG, J. "Conflict as a way of life". In FREEMAN, H. *Progress in Mental Health*, London: J. & A. Churchill, 1969.

¹⁸ AZAR, E. *The Management of Protracted Social Conflict*, Aldershot: Dartmouth, 1990.

Lederach (2003), por sua vez, nos diz que tanto conflito quanto a mudança são parte normal da vida humana. O conflito está sempre presente nas relações humanas e o tecido destas relações está em constante mudança. Existem quatro modos em que os conflitos provocam impacto nas situações e mudam as coisas: pessoal, relacional, estrutural e cultural. Além disso, podemos pensar essas mudanças em resposta a duas perguntas: do ponto de vista descritivo, o que o conflito muda? E, do ponto de vista das respostas que surgem ao conflito, que tipo de mudanças buscamos? Na primeira pergunta estamos simplesmente buscando reconhecer os padrões comuns e impactos do conflito social; na segunda, buscamos reconhecer a necessidade de identificar como nossos valores e intenções podem ser tão ativos para responder, intervir e criar mudanças.

Retomando Simmel (1983), pode-se observar que este autor aponta que, de uma contenda pode surgir uma base, uma plataforma análoga a um tablado, espaço onde as partes podem se encontrar em um mesmo nível situacional, ou seja, em conflito. Sobre este tablado, os participantes não serão julgados por terem mais poder ou melhores chances de saírem vitoriosos da discórdia. O conflito, segundo ele, possui a capacidade de constituir-se num espaço social, em que a própria confrontação é um ato de reconhecimento entre as interações e as relações sociais que daí resulta. Outra característica positiva atribuída ao conflito, pelo autor, reside no fato de que este pode superar as desigualdades sociais estruturadas e reproduzidas pelas consequências das interações sociais.

Considerando-se que a teoria sociológica oscila entre as conceituações do conflito como elemento estruturante das relações sociais e como forma de interação social, importante seria entender os tipos de solução de conflitos propostos seja pela Teoria da Resolução de Conflitos, seja pela modalidade da Transformação de Conflitos, o que veremos a seguir.

2.2. Teoria da Resolução de Conflitos

Segundo Reimann (2004), apesar ou talvez até mesmo devido à sua natureza multidisciplinar, o campo geral da Resolução de Conflitos é repleto de imprecisões conceituais e de definições. Na maior parte da literatura acadêmica, os termos Gestão (ou gerenciamento) de Conflitos, Resolução de Conflitos e Transformação de Conflitos são, muita das vezes, usados livremente e alternadamente e, em muitos casos se referem às mesmas estratégias. Em suma, a imprecisão de definição de conceitos fundamentais aumenta continuamente à medida que mais atores se envolvem.

No esforço de verificar a existência ou não de uma Teoria da Transformação do Conflito, Hugh Miall (2004)¹⁹ contrapõe a complexidade das situações que se apresentam em situações de conflito com a simplicidade das teorias da Resolução de Conflitos, especialmente aquelas que defendem resultados ganha-ganha como solução de uma disputa entre dois participantes, sugerindo a distinção de três escolas, ao mesmo tempo em que se considera a sobreposição entre elas, sendo que as três não só articulam abordagens diferentes da intervenção no conflito, como refletem diferentes conceituações sobre o conflito. São elas: a Teoria da Gestão de Conflitos; a Teoria da Resolução de Conflitos e a Teoria da Transformação de Conflitos.

Conforme apontado por Ropers (2004), em geral, a investigação teórica da Gestão de Conflitos ainda é pouco desenvolvida. Muitas perguntas concretas que têm naturalmente surgido a partir da experiência prática no que diz respeito às

¹⁹ Aos trabalhos de Miall e de Reimann (Miall, H. [2001], *Conflict Transformation: A Multi-Dimension Task*; e Reimann, C. [2001], *Towards Conflict Transformation: Assessing the State-of-the-Art in Conflict Management—Reflections from a Theoretical Perspective*), existe uma crítica proposta por Githathevi Kanisin (2003) dizendo da insustentabilidade dos autores em relação às distinções feitas entre resolução de conflitos e transformação de conflitos; do erro de não terem considerado a Teoria da Resolução de Conflitos como a Teoria da Resolução de Problemas; e de que seria desaconselhável a Resolução de Conflitos para a realidade de conflitos violentos prolongados. As críticas referem-se a um erro de interpretação, pois em vários pontos o que fica evidente é um problema de retórica. Além do que, na minha pesquisa, não tratei de averiguar os conflitos violentos prolongados, como se verá adiante e, portanto, os trabalhos de Miall e Reimann foram importantes. Entretanto, interessante e apropriada é a sugestão de Kanisin de tratar as diversas abordagens e supostas teorias como uma confluência do conhecimento.

estratégias adequadas a serem utilizadas em situações reais de conflito continuam sem resposta; são poucas as recomendações úteis com base em discussões teóricas detalhadas com conseqüente verificação empírica. As abordagens melhor documentadas neste contexto são conceitos normativos de interesses levados à resolução de litígios, em que o enfrentamento do conflito dá-se por meio de uma negociação de interesses, em que cada parte somente cede em suas pretensões caso julgue que o consenso gerado lhe seja mais vantajoso (Fisher e Ury²⁰, 1981); estudos de caso comparativos em que se verificou que o sucesso da Resolução de Conflitos depende, sobretudo, na identificação de um momento maduro no curso de um conflito (Zartman, 1985); e uma investigação empírico-quantitativa das características de conflitos internacionais que parece ter sido resolvido de forma pacífica por meio da Gestão de Conflitos (Bercovitch e Houston²¹, 1996).

Esta lacuna teórica, ainda conforme Ropers (2004), é especialmente evidente quando se trata de estipular os indicadores de como deve ser medido o sucesso das atividades individuais ou dos programas de intervenção. Diante das complexidades sociais, é extremamente difícil estabelecer umnexo de causalidade entre as medidas de efeitos micro e macro. Por isso, é ainda mais necessário encontrar uma maneira de abordar o déficit teórico e de isolar e examinar as suposições implícitas a uma grande parte da prática e da pesquisa da Gestão de Conflitos (Kleiboer²², 1996; Ross e Rothman²³, 1999).

Os teóricos da Gestão (ou Gerenciamento) do Conflito, para Miall (2004), vêm o conflito como uma conseqüência permanente das diferenças de valores e interesses dentro e entre comunidades, sendo a propensão à violência uma característica da distribuição do poder nas instituições existentes e em suas relações históricas. Assim, resolver tais conflitos parece ser algo intangível. O melhor que se pode fazer

²⁰ A edição por mim lida é a de 2005, conforme consta nas Referências.

²¹ Neste estudo, Bercovitch e Houston descrevem a Mediação de conflitos como um aspecto contingente e recíproco da gestão do conflito em que a forma como a Mediação foi feita, as regras do mediador assim como os critérios usados para avaliar os resultados da Mediação estão todos em função do contexto mais amplo da situação do conflito (interesses, antecedentes, necessidades e recursos dos participantes).

²² KLEIBOER, Marieke. "Understanding the Success and Failure of International Mediation". *Journal of Conflict Resolution*, 40, 2, págs. 360-89, 1996.

²³ ROSS, Marc Howard e ROTHMAN, Jay (Eds.). *Theory and Practice in Ethnic Conflict Management: Theorizing Success and Failure*, London: Macmillan, 1999.

é gerenciar e contê-los e, ocasionalmente, poder chegar a um compromisso histórico em que a violência deixe de existir e a política normal possa ser retomada. À Gestão de Conflitos compete fazer as intervenções necessárias para alcançar acordos políticos, particularmente por aqueles que têm o poder e os recursos para exercer pressão sobre as partes em conflito a fim de induzi-los à solução. Esta competência abrange, segundo Bloomfield e Reilly²⁴ (1998, p. 18), a manipulação positiva e construtiva da diferença e da divergência, pois ao invés de defender métodos para liquidar com o conflito, a Gestão de Conflitos aborda a questão de forma mais realista, ou seja, busca lidar com ela construtivamente, trazendo lados opostos juntos em um processo cooperativo.

Recentemente, de acordo com Ropers (2004), começou-se a observar uma aproximação entre teoria e prática. Indicadores disto são evidentes em vários ensaios do estado da arte sobre conflito e de estudos de avaliação de impacto (Lund e Rasamoelina²⁵, 2000) que visam formular critérios para a utilização eficaz das medidas de Gestão de Conflitos nos campos estabelecidos desta atividade, tais como cooperação para o desenvolvimento.

Os teóricos da Resolução de Conflitos, de acordo com Miall (2004), diferem dos da Gestão de Conflitos ao rejeitar o poder do conflito do ponto de vista político, argumentando que, em conflitos comunitários e interpessoais, as partes não podem comprometer suas necessidades fundamentais. O aspecto principal sobre as necessidades humanas básicas, conforme Galtung (2000) é que elas não são negociáveis. As necessidades de sobrevivência com o mínimo de bem-estar para a identidade e a liberdade de escolha sobre como satisfazê-las, são absolutas.

No entanto, continua Miall (2004), é possível transcender os conflitos se as partes forem auxiliadas a explorar, analisar, questionar e reformular as suas posições e interesses. A Resolução de Conflitos enfatiza a intervenção de terceiros qualificados

²⁴ BLOOMFIELD, D. e REILLY, Ben. "The Changing Nature of Conflict and Conflict Management" In HARRIS, Peter e REILLY, Ben (Eds.) *Democracy and Deep-rooted conflict*, Stockholm: Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA), 1998.

²⁵ LUND, Michael e RASAMOELINA, Guenola (Eds.). *The Impact of Conflict Prevention Policy: Cases, Measures, Assessments*, Baden-Baden: Nomos. 2000.

que procuram explorar o que são as raízes do problema e identificar soluções criativas que as partes podem ter perdido em seu compromisso com posições rigidamente delimitadas. A Resolução de Conflitos trata de como as partes podem mudar da soma zero de padrões destrutivos de conflito para os resultados construtivos de soma positiva. De acordo com Azar e Burton (1986), o objetivo é desenvolver o processo de Resolução de Conflitos da forma mais aceitável para as partes em disputa o que torna a Resolução de Conflitos eficaz.

Tanto Miall (2004) quanto Reimann (2004) consideram a abordagem da Resolução de Problemas, desenvolvido por Burton²⁶ (1990, citado por Kanisin, 2004) como se fosse exemplo da Resolução de Conflitos. A abordagem de Resolução de Problemas, segundo Burton, é uma ferramenta política alternativa à coerção ou abordagem autoritária, sendo uma resposta aos métodos tradicionais de gestão do conflito que usam da coerção, o que, em sua opinião, estava falhando na sociedade e levando a uma nova escalada de conflitos e violência. Burton reflete sobre os diferentes modelos de tomada de decisão e, por isso, ele argumenta que os processos orientados ao poder de decisão não foram capazes de ajudar a sociedade na resolução dos seus problemas e conflitos²⁷. Seu projeto é de um método que permitisse fazer processos de decisão que não prejudicassem ou limitassem os resultados antes da exploração profunda, incluindo a dimensão humana (necessidades), ao invés de um modelo de potência reativa unilateral de tomada de decisão.

A Resolução de Conflitos, para Reimann (2004), refere-se a todas as atividades orientadas por processos que visam resolver as causas que não se manifestam claramente à violência direta, cultural e estrutural. A violência estrutural define a estrutura social, política e econômica de uma situação de conflito quando a dominação, a dependência e o poder desigual são perpetuados; enquanto a violência cultural refere-se à legitimação social e cultural da violência direta e estrutural. A Resolução de Conflitos usa a Teoria dos Jogos a fim de superar a

²⁶ BURTON, J., *Conflict Resolution and Provention*, New York: St Martin's Press, 1990.

²⁷ De acordo com Kanisin (2004), ao criticar Miall e Reimann, Burton situa a abordagem de resolução de problemas dentro de um contexto de tomada de decisão e como tal não pode ser considerado como ilustrativo da área de resolução de conflitos.

dinâmica autodestrutiva das abordagens de Gestão de Conflitos de soma zero e, portanto, de reformular o conflito como um problema compartilhado com soluções mutuamente aceitáveis. Burton²⁸ (1968), segundo Reimann (2004), usou modelos da Teoria dos Jogos²⁹, da Cibernética e da Teoria do Sistema para explicar que a maioria dos conflitos interestatais resulta de uma tomada de decisão disfuncional. Em contraste com a abordagem de Resolução de Problemas, a Resolução de Conflitos começa definindo o conflito prolongado como um resultado natural das necessidades humanas não satisfeitas. Consequentemente, a origem de conflito prolongado pode ser encontrada nas necessidades ocultas dos seus participantes.

A Resolução de Conflitos para Burton (1990), conforme citado por Reimann (2004), tem como objetivo não eliminar o conflito como tal; em vez disso, afirma-se que o conflito expresso de modo não violento é um catalisador essencial para a mudança social. O objetivo é o de eliminar as manifestações violentas e destrutivas do conflito que podem ser observadas quando as necessidades e os medos das partes em conflito não forem satisfeitas. A chave é fazer com que as partes percebam essas necessidades ocultas (até mesmo delas) de identidade, segurança e pertencimento, e possam usá-las para redefinir suas posições, atingindo, de fato, seus reais interesses. Burton tece comentário sobre as estratégias de Resolução de Problemas dizendo que serão mais bem desenvolvidas em médio prazo entre aqueles que se utilizam de tais estratégias ou mesmo entre teóricos que estudam esta matéria, mas que o processo de sustentação e desenvolvimento de um diálogo deve ser melhor compreendido como um envolvimento de curto prazo. Ao longo da abordagem das necessidades humanas, Burton diz que qualquer forma de resultado positivo deve basear-se no requisito mínimo de satisfação das necessidades de ambas as partes.

Na opinião de Galtung (2000), todas as abordagens sobre a Resolução de Conflitos, em algum momento, referem-se à Transformação do Conflito, pois a mesma é uma constante na formação do conflito, de momento-a-momento, podendo ser acidental ou intencional, assim como a conscientização e a mobilização das pessoas é uma formação no processo de manifestação de um conflito e, no mesmo instante, é uma

²⁸ Burton, John. *Systems, States, Diplomacy and Rules*, Cambridge: Cambridge University Press, 1968.

²⁹ Adiante a Mediação de Conflitos será explicada à luz da Teoria dos Jogos.

transformação, a partir do estado anterior (formação) para o estado atual (transformação), a partir de um momento anterior para o momento presente. “Na formação dos conflitos, a transformação pode ser um processo construtivo ou destrutivo, por exemplo, mesmo quando as soluções são impostas ou os compromissos são feitos, isto envolve transformação” (GALTUNG, 2000, p. 9).

Conclui-se que, apesar das aproximações e distinções entre estas abordagens sobre a Resolução de Conflitos, seja a Gestão dos Conflitos, a Resolução de Problemas ou a Transformação dos Conflitos, que seguirá na sequência, o caminho mais adequado seria tratá-las enquanto uma confluência do conhecimento.

2.3. Dimensão da Transformação dos Conflitos

Fazendo-se uma varredura no estado da arte sobre a Teoria do Conflito ainda é possível identificar a obra “*New Directions in Conflict Theory: Conflict Resolution and Conflict Transformation*”, volume editado por Raimo Väyrynen, em 1991, a partir de trabalhos apresentados em um simpósio do *International Social Science Council*, intitulado “*Conflict Transformation: A Multidisciplinary Perspective*”. O volume oferece nove capítulos de diferentes abordagens disciplinares para a Transformação de Conflitos, inclusive através das perspectivas psicológicas, internacionais, ambientais, históricas e estruturais, jurídicas e econômicas.

Raimo Väyrynen (1991) encabeça a referida obra com o artigo “*To Settle or to Transform? Perspectives on the Resolution of National and International Conflicts*,” em que considera as maneiras em que a violência política pode servir a um propósito ou função prática. O autor compara a percepção que esta perspectiva oferece à teoria de Resolução de Problemas, acreditando que, centrando-se nas funções da violência irá revelar mais sobre os contextos estruturais do conflito (histórico, econômico e político). Väyrynen explora a violência política coletiva como

um meio para grupos defender ou expandir seus interesses em uma dada estrutura social e como um reflexo da realidade social subjacente.

Sua abordagem é analítica e teórica, mas também repleta de considerações aos construtores da paz – denominação que dá a mediadores e terceiros envolvidos na resolução prática de conflitos – sobre o que observarem nas intervenções a fim de se alcançar a transformação do conflito, a exemplo de: 1) transformação de atores envolvidos no conflito: pequenas ou grandes mudanças internas podem ocorrer nas partes envolvidas ou podem surgir novas partes que poderão auxiliar na solução do conflito; 2) emissão de transformações já alcançadas: as pequenas ou grandes transformações quando evidenciadas podem alterar a agenda de questões a serem trabalhadas para a solução; 3) transformação de regras: deve-se sempre observar as mudanças nas normas ou regras que regem não só o conflito como as propostas para as soluções; e 4) transformações estruturais: toda estrutura de relações e de distribuição de energia no conflito é passível de transformação.

A preocupação de Väyrynen (1991) é com uma Teoria do Conflito baseada na ideia de transformação, ao invés de resolução, entendendo que as questões, atores e interesses mudam ao longo do tempo como consequência da dinâmica social, econômica e política da sociedade. Da mesma forma, toda e qualquer intervenção a ser feita na busca de transformar o conflito deve levar em conta estas características de mudança.

A abordagem de Lederach também é ampla no sentido que leva em consideração as dimensões pessoais, culturais, relacionais e estruturais da experiência humana. Para Lederach (1995), o estudo da Transformação de Conflitos deve incluir o respeito e a promoção dos recursos humanos e culturais a partir de um dado contexto. A sua perspectiva trata-se de um novo conjunto de lentes através das quais não se irão enxergar de um lado, o cenário e as pessoas envolvidas no conflito como problema e, de outro, quem está de fora como solução; ao invés disso, é possível entender-se a meta de longo prazo de transformação como uma construção das pessoas e seus recursos dentro desse cenário.

Lederach (1998) vê a construção da paz como um processo estrutural, uma transformação de longo prazo de um sistema de guerra em um sistema de paz, inspirado por uma busca aos valores da paz, justiça, verdade e misericórdia. Ele sugere que as quatro dimensões da experiência humana devem ser trabalhadas por diferentes períodos de tempo (curto, médio e longo prazo), afetando níveis variados do sistema, a exemplo do topo da pirâmide onde se encontram os líderes de elite e os tomadores de decisão; o nível médio onde se encontram os líderes de organizações sociais e religiosas, os profissionais liberais e a mídia; e o nível de base, onde se encontram os líderes comunitários.

De acordo com Miall (2004), defensores da Transformação dos Conflitos argumentam que a Resolução de Conflitos é desaconselhável para a realidade de conflitos violentos prolongados, pois a própria estrutura das pessoas e das relações pode ser incorporada em um padrão de relações conflituosas que vão além de determinado ponto de como se encontra o conflito e, assim, a resolução pode falhar ao considerar apenas este ponto. A Transformação de Conflitos, do contrário, é um processo que consiste no envolvimento e na transformação das relações, interesses, discursos e, se necessário, da própria constituição da sociedade que apoia a continuação do conflito violento. O objetivo da Transformação de Conflitos não é o de resolver qualquer conflito ou parte de um conflito específico, mas transformar a forma como as pessoas lidam com seus conflitos, ou seja, como podem se aproximar e lidar com eles de uma forma mais ampla e positiva.

Na perspectiva da transformação, o conflito construtivo é visto como um agente vital ou catalisador da mudança, onde as pessoas dentro da situação do conflito, da sociedade ou da região afetada e os outros envolvidos com materiais e informações relevantes, todos têm papel complementar a desempenhar no processo de construção da paz de longo prazo. Isto, para Miall (2004), sugere uma abordagem abrangente e de grande alcance enfatizando não só a ampliação da visão sobre o conflito, como um fenômeno que envolve não somente as pessoas que nele se encontram, pois o contexto social deve ser levado em conta; assim como a ampliação das pessoas que podem lidar com o conflito, pois ele apoia a atividade

mediadora dos grupos dentro da sociedade em conflito³⁰, ao invés de focar em uma Mediação realizada por estranhos.

Desta forma, a perspectiva defendida por Miall aproxima da de Lederach, pois ambos ampliam a visão sobre o conflito e as partes envolvidas, indicando a possibilidade de tirar recursos para a transformação do conflito da própria sociedade.

Alguns trabalhos importantes e constantemente referenciados quando se trata da abordagem da Transformação de Conflitos são de teóricos estruturais europeus que analisaram a formação dos conflitos, a exemplo de Senghaas (1973 e 2004), Galtung (1996) e Curle (1971³¹, citado por Miall, e 1995).

O trabalho de Senghaas (1973, citado por Miall, 2004) analisa as formações de conflito prevalentes atualmente na sociedade internacional contemporânea. Em seu estudo baseado na teoria estrutural e no teorema do desenvolvimento desigual e combinado, a sociedade é concebida como uma totalidade antagônica composta especialmente das seguintes formações: conflito intercapitalista, conflito entre Leste-Oeste, entre Norte-Sul, entre socialistas, no interior do terceiro mundo, e formações de violência estrutural que se cruza em formações de conflitos internacionais e nacionais. O autor salienta que uma análise mais aprofundada da sociedade internacional terá que olhar atentamente para as relações de produção e as relações de troca que deles emergem em escala mundial, pois nesta base, as causas e regularidades da dinâmica de formação dos conflitos pode ser melhor compreendida do que pelas abordagens altamente abstratas dos últimos dez a quinze anos, particularmente aquelas da análise convencional de sistemas.

Em 2004, este autor apresenta artigo no *Berghof Research Center for Constructive Conflict Management* onde, à luz da experiência europeia, identifica as condições essenciais para a Resolução de Conflitos inevitáveis de forma civilizada, ou seja,

³⁰ Miall sugere a Mediação comunitária a ser executada pelos próprios membros da comunidade afetada pelo conflito ao invés de mediadores estranhos e sem o conhecimento amplo sobre a situação, as pessoas, o cenário e contexto em conflito.

³¹ CURLE, Adam. *Making Peace*. London: Tavistock, 1971.

não violenta. Utiliza-se do termo Pacifismo Causal cunhado pelo líder pacifista Alfred H. Fried, que diz que “Se quisermos eliminar um efeito, é preciso primeiro remover sua causa. E se quisermos definir um novo e desejável efeito, no seu lugar, devemos substituir a causa por outro que seja capaz de criar o efeito desejado” (Fried³², 1918, p. 10, citado por Senghaas, 2004, p. 2). Apesar de soar abstrato em termos de sua metodologia, ele diz que é algo bastante específico, exemplificando: Se a guerra é o resultado de anarquia internacional, que ainda prevalece nas relações entre os Estados, a própria anarquia deve ser abolida a fim de remover seu efeito, que é a guerra. Além disso, no lugar de anarquia, deve ser estabelecida uma ordem social, cujo efeito é permitir que os conflitos em geral fossem geridos de forma não violenta e por meio do estabelecimento da confiança. Em outras palavras - no sentido político do termo - a paz é criada.

A doutrina de causa/efeito ou pacifismo causal é, portanto, enraizada em uma tentativa de pensar sistematicamente sobre os pré-requisitos e condições para a paz. Em um sentido analítico, em seguida, foi comparável com os esforços atuais para desenvolver uma teoria da paz apropriada para a idade contemporânea, incluindo um programa de gestão de conflito construtivo que fosse compatível com essa teoria. (SENGHAAS, 2004).

Galtung (1996) sugere que os conflitos são formados por aspectos afirmativos e destrutivos da vida que se manifestam em atitudes e comportamentos, formando contradições na estrutura da sociedade. Uma vez formados, os conflitos são submetidos a uma variedade de processos de transformação: articulação ou desarticulação, conscientização ou não conscientização, complexificação ou simplificação, polarização ou despolarização, crescimento ou diminuição. Para este autor a transformação pode ocorrer a partir do conhecimento da formação da controvérsia possibilitando a eliminação da incompatibilidade entre as partes por meio da transcendência da contradição, pelo compromisso firmado entre os envolvidos, pelo aprofundamento ou ampliação da estrutura do conflito, saindo-se

³² FRIED, Alfred H. Probleme der Friedenstechnik, Leipzig: Verlag Naturwissenschaften, 1918.

das posições e manifestações aparentes, e pela associação ou dissociação entre os atores.

Também em Galtung (2000), que se constitui em um manual de treinamento desenvolvido pelo autor para o *United Nations Disaster Management Training Programme*, retoma-se a abordagem da Transformação de Conflitos de forma bastante intensa usando-se, primeiramente, o conceito de transcendência. Galtung reconhece a necessidade de resolver as contradições particulares que se tornaram manifestas em um conflito, podendo recorrer-se à transcendência. No mesmo instante em que o conflito foi transcendido houve alguma transformação do sistema. Entretanto, isto não significa que ele deixou de considerar que futuras contradições surjam no relacionamento e, por esta razão, autores sugerem que a fraqueza da Resolução de Conflitos é que ela objetiva resultados e um ponto final na discórdia, não sendo, portanto, possível um estado de transcendência.

Esta crítica, para Galtung, procede, vez que os conflitos e a própria sociedade estão submetidos à constante mudança. Pode ser que algumas pessoas em conflito queiram segurar um estado de transcendência enquanto outras queiram novas formações. Ele defende que uma consideração fundamental é a forma como uma sociedade se aproxima ou lida com formações de mudanças, especialmente quando dirigidas à sociedade em si. O objetivo da resolução, portanto, é de criar infraestruturas para lidar com conflitos construtivos.

A partir da transcendência, Galtung chega à transformação, pois a transcendência introduz uma nova realidade e, para transformar o conflito é necessário transplantá-lo para essa nova realidade. Transformar um conflito significa transcender os objetivos das pessoas em disputa, definindo algumas metas, levantando o conflito para fora da zona de conforto que as partes criaram, incluindo os discursos que garantem que a incompatibilidade pareça intransponível (pois a contradição não transcende) e inseri-lo em um lugar mais promissor. Para que tudo isto ocorra é necessário que o conflito seja transformado no sentido de adição de partes e objetivos próprios nem sempre compactos destas pessoas. O caminho para a

transformação passa por complexificação com a possibilidade de algum agrupamento de partes e objetivos, mas o tempo todo vigiando contra a deformação do conflito, para que ele não siga apenas um lado ou uma parte do problema.

Se aceitarmos que um conflito pode tanto ser uma fonte de destruição e uma fonte de criação, então uma abordagem para a transformação de um conflito é agir de modo a que os aspectos criativos dominem. Isso é mais do que dirigir o conflito para longe da violência, é dirigir o conflito para o desenvolvimento, tanto o desenvolvimento humano e social dos atores coletivos envolvidos quanto o desenvolvimento mundial. Aqueles que entram em conflito devem ter meta-objetivos ambiciosos, como uma Iugoslávia melhor, a paz e o desenvolvimento no Oriente Médio, a redução da miséria no Peru, etc. (GALTUNG, 2000).

A posição tomada por ele é que tais meta-objetivos não têm sentido sem um profundo conhecimento da cultura e da estrutura onde o conflito se desenrola, dos atores e, sobretudo, do próprio conflito. As pessoas têm de ser concretamente criativas, não só empáticas e não violentas, pois uma atitude sozinha não vai resolver. O que Galtung sugere é chamar essas pessoas como trabalhadores do conflito. Sua principal ferramenta é o diálogo com as partes em conflito, não só facilitar o diálogo entre eles. Para isso os trabalhadores do conflito precisam ter um pé na teoria do conflito geral e na prática geral do conflito e, mais particularmente do que a diferença entre empatia, não violência e criatividade possam fazer. Mas também têm que saber os tipos de violência, não só a violência direta que se mostra na meta-conflito, mas a violência estrutural e cultural, as estruturas ruins e culturas subjacentes do conflito, o mau solo do qual o conflito tem de ser retirado. O resto é a transformação do conflito para a paz; por diálogos cada vez mais profundos. O resultado é um conflito transformado que pode ser manuseado sem violência e de forma criativa.

Curle (1971, citado por Miall, 2004) construiu seu trabalho a partir da abordagem de Galtung tratando como as relações assimétricas podem ser transformadas por meio

de mudança de relações desequilibradas para equilibradas alcançada através de um processo de conscientização, confrontação, negociação e desenvolvimento.

O interesse acadêmico de Curle (1995) pelo tema da paz foi fruto de suas experiências pessoais onde não só testemunhou as ameaças ao desenvolvimento da erupção de conflitos violentos, mas onde na verdade ele estava sendo elaborado cada vez mais na prática do processo de paz, especialmente na forma de Mediação. Violência, conflito e processo de mudança, especialmente como as atitudes sociais as metas de desenvolvimento são afetadas, começaram a serem vistas como temas interligados.

O tema da paz é caracterizado no trabalho de Curle (1995) de forma positiva. Em contraste com a ausência de conflito evidente, uma relação pacífica, em uma escala pessoal, seria a amizade e a compreensão significaria ser forte suficientemente para superar todas as diferenças que possam ocorrer. Em uma escala maior, as relações pacíficas implicariam a associação ativa, a cooperação planejada, um inteligente esforço para evitar ou resolver conflitos potenciais. Curle se preocupou não com a contenção de conflito, mas com a construção de relacionamentos, pois o processo de pacificação consiste em fazer mudanças para as relações, para que possam ser trazidas para um ponto em que possa ocorrer o desenvolvimento. Enquanto outros autores se preocuparam com a análise de sistemas sociais, políticos e militares no estudo do processo de pacificação, Curle concentrou-se nas atitudes e valores das pessoas dentro desses sistemas para a paz e para a violência.

A parte boa de fazer a paz, para Curle (1995), concentra-se nas habilidades de Conciliação e Mediação, tarefas com a qual ele particularmente se identificou, apesar de dizer que a habilidade de Resolução de Conflitos por meio da Mediação foi pouco entendida e desenvolvida após centenas de anos de diplomacia, além de pouca compreensão científica. Nossa culpa principal, segundo ele, é a incapacidade de reconhecer que o conflito está muito das vezes, na mente e, portanto, deve ser tratado nesse nível; e que, mesmo quando se está menos desse modo, como no

caso de opressão política ou exploração econômica, fatores emocionais agravam o que já é grave.

2.4. A Resolução de Conflitos à luz da Teoria dos Jogos

É normal vermos-nos envolvidos em atividades sociais cooperativas como doar alimentos e roupas para ajudar feridos em situações de catástrofe, cuidar de crianças abandonadas e partilhar conhecimento. Essas ações representam elementos importantes na manutenção das relações sociais. Em contrapartida, existem comportamentos não cooperativos como usufruir uma ação social sem ajudar (*free riding*), como é o caso de não pagar a conta de luz e usufruir da iluminação pública, não entrar na cota do cafezinho no trabalho e tomá-lo e não retribuir a ajuda de um amigo. Ato assim são considerados ações negativas para a conservação das relações sociais quando são duradouros ou frequentes.

O estudo dos dilemas sociais ou Teoria dos Jogos, segundo Peter Kollock (1998), é o estudo da tensão entre a racionalidade individual e a coletiva. Em um dilema social, o comportamento individual razoável leva a uma situação onde todos saem perdendo. Em sua análise divide os dilemas em dilemas de duas e de n-pessoas. Os dilemas de duas pessoas são Dilema do Prisioneiro, Dilema da Confiança e Dilema do Covarde; e os de n-pessoas são o Dilema dos Bens Públicos e o Dilema dos Bens Comuns.

A Teoria dos Jogos tem sido utilizada desde a década de 1940, pela estratégia militar, como pela biologia, a física, a política pública, como também na Resolução de Conflitos. Pode-se dizer que a Teoria dos Jogos é a análise matemática de qualquer situação que envolva conflito de interesses, com o objetivo de descobrir as melhores opções que, em dadas condições, devem levar ao fim desejado por um jogador racional. De acordo com Jon von Neumann e Oscar Morgenstern (1953), a teoria envolve pressupostos filosóficos como o conceito de utilidade, a presunção de

racionalidade, estratégia pura e estratégia mista, estratégia dominante e dominada, forma extensiva e formal, soma zero e soma não-zero, informação perfeita, imperfeita e assimetria de informação, o princípio *minimax* e o equilíbrio de Nash.

A Mediação de Conflitos, que é uma das práticas de Resolução de Conflitos, é, segundo Moore (1998), o aperfeiçoamento do processo de negociação envolvendo a interferência aceita de uma terceira parte que tem poder limitado e não autoritário, auxiliando as demais partes a chegarem a um acordo aceitável e voluntário.

Segundo Leonard Riskin (2001), a Mediação é uma negociação facilitada onde um terceiro imparcial auxilia as partes a resolver o conflito ou a planejar uma transação. A Mediação é um processo autocompositivo que possui três características fundamentais: voluntariedade, intervenção de um terceiro e sujeitabilidade aos resultados, onde o mediador deve ter neutralidade (diz respeito ao relacionamento e comportamento entre mediador e participantes) e imparcialidade (diz respeito à ausência de tendência ou preferência do mediador a favor de um participante em desfavor do outro).

A Mediação, de acordo com Fábio Almeida (2003), leva à minimização do conflito, na medida em que as duas partes passam a vê-lo como uma intempérie no relacionamento, que poderá continuar após o conflito ter sido resolvido. Isto significa que as pessoas não terão necessariamente que ser amigas, pelo contrário, aprenderão a lidar com os conflitos que naturalmente surgirão na convivência. No tocante à classificação quanto à informação, a Mediação é um jogo de informação imperfeita, pois, a não ser que as partes desejem que a outra tenha conhecimento de alguma informação exclusivamente sua, esta poderá permanecer oculta e o participante que a detém pode ter alguma vantagem no processo em virtude desse fato. Em razão desta discrepância, um dos participantes pode agregar valor à informação que o outro não tem, seja blefando ou mesmo não comunicando ao outro tais dados. Entretanto, o mediador tem papel fundamental de buscar trazer à mesa o maior número de informações possíveis e que os participantes aceitem serem revelados, a fim de nivelar e aumentar a cooperação entre ambos. Segundo Kollock

(1998, p. 194), a presença de comunicação afeta positivamente as taxas de cooperação, pois ela permite que uma pessoa descubra as escolhas dos outros e que possa fazer compromissos explícitos, de apelar para o que seja a 'coisa moral' a se fazer e até mesmo que possa levar a criar ou reforçar a identidade com o outro.

Pela classificação apresentada por Almeida (2003), os jogos de forma extensiva são constituídos de cinco elementos: os jogadores, as estratégias disponíveis, as informações sobre as jogadas anteriores, o momento em que cada jogador pode agir e a utilidade de cada jogada. São representados em uma árvore de estratégia, em que os nós indicam a quem pertence o lance. Obviamente, nas relações sociais as "jogadas" não são tão simples e estruturadas assim e cada participante pode decidir diversas vezes até que cada um colha os frutos de suas decisões.

Ainda conforme explicado por Almeida, os jogos de soma não zero, onde os participantes têm interesses comuns e opostos, representam a maior parte dos conflitos reais. Um exemplo de jogo de soma não zero é a compra e venda: o comprador e o vendedor têm interesses opostos - o comprador quer um preço baixo e o vendedor, um preço alto - e um interesse comum: ambos querem fazer o negócio. Uma característica destes jogos é a possibilidade de comunicação e cooperação: às vezes, é importante para um dos jogadores que o outro seja bem informado.

Há também os jogos de informação imperfeita. Nestes, a informação a respeito do jogo até o momento em que se encontra não é completa. Nestes jogos um dos participantes pode ter informações que os outros jogadores não possuem: neste caso, diz-se que há assimetria de informação (ALMEIDA, p. 187).

E, por fim, Almeida explica o equilíbrio de Nash como sendo a combinação de estratégias que os jogadores preferencialmente devem escolher é aquela na qual nenhum jogador faria melhor escolhendo uma alternativa diferente dada a estratégia que o outro escolhe. A estratégia de cada jogador deve ser a melhor resposta às

estratégias dos outros³³. O equilíbrio proposto pelo matemático John Nash é um par de estratégias em que cada uma é a melhor resposta à outra: é o ponto em que, dadas as estratégias escolhidas, nenhum dos jogadores teria razão para mudar de estratégia, caso jogasse o jogo novamente. De outro lado, Nash parte de pressuposto contrário ao de Neumann: é possível agregar valor ao resultado do jogo por meio da cooperação. A cooperação, no *Equilibrium* proposto por Nash, não é bilateral, necessariamente.

A Mediação de Conflitos, segundo Almeida (2003), como uma das práticas da Resolução de Conflitos, é um jogo cooperativo, onde o mediador fomenta o equilíbrio de Nash, já que, com a presença de um terceiro neutro, os participantes serão guiados a encontrar um acordo mutuamente satisfatório do qual ambos não deverão se arrepender futuramente – o que aumenta a efetividade do procedimento. Além disto, todo procedimento deste tipo é um jogo de soma não zero, Assim, as pessoas em conflito não precisam, necessariamente, discutir apenas fatos relativos ao problema que as levaram a buscar o procedimento: podem trazer, inclusive, outras dificuldades e mesmo soluções que, em princípio, não estariam diretamente ligadas às questões que inicialmente buscaram resolver. Ainda, pode-se dizer que a Mediação é um jogo de forma extensiva, que leva em consideração o fato de as partes terem, na maioria das vezes, um relacionamento prévio à Mediação e possivelmente contínuo, a exemplo das relações de vizinhança e de parentesco.

A fim de que as pessoas possam utilizar dos procedimentos de Resolução de Conflitos é necessário o oferecimento deste tipo de serviço. As instituições sociais, a exemplo de Juizados, Tribunais, Defensorias e Polícias, têm buscado introduzir mecanismos de regulação, como os Meios Alternativos de Resolução de Conflitos, com destaque para a Mediação e a Conciliação de Conflitos, que têm sido os mais desenvolvidos no Brasil. Assim, pretende-se que as pessoas sejam iniciadas a estas práticas que trazem, além da informalidade, finalidades decorrentes de expectativas quanto a um ordenamento mais eficaz, eficiente e capaz de projetar variados valores perante a sociedade.

³³ Conforme Almeida, conferir BAIRD, Douglas; GERTNER, Robert H.; e PICKER, Randal C. *Game Theory and the Law*. Harvard University Press, p. 21, 1994.

Adiante, então, passar-se-á à discussão sobre a prática da Resolução de Conflitos, sua institucionalização e modelos aplicados.

III. A INSTITUCIONALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

As instituições sociais desempenham uma tarefa importante na resolução dos conflitos sociais. De acordo com Michel Foucault (1987), a função das instituições consiste fundamentalmente em retirar do sistema aqueles que impedem o seu bom funcionamento e a sua manutenção. Todas as formas de patologia social encontram habitualmente a sua conveniente resolução por via institucional. Quando a sociedade não consegue resolver os problemas pelo processo de autorregulação, entram em ação as instituições criadas para este fim, libertando-se a vida social das perturbações que a incomodam e se restabelecendo a necessária ordem.

Segundo Berger (2005) e Berger e Luckmann (2004), o homem produz a ordem social no curso de sua contínua exteriorização e as instituições surgem das tipificações dos hábitos decorrentes das situações sociais que perduram temporalmente. Para estes autores, as instituições são produto histórico e implicam em controle social. Com o tempo, as instituições adquirem objetividade e passam a ser experimentadas como se possuíssem realidade própria. Segundo Berger e Luckmann (2004, p. 76), “A ordem social existe unicamente como produto da atividade humana” e, assim, a vida cotidiana se apresenta como um mundo subjetivamente dotado de sentido coerente, pois se origina no pensamento e na ação dos homens, sendo apreendido como uma realidade ordenada segundo certos padrões que se impõem à cultura humana.

Ainda segundo estes autores, a formação das representações sociais a partir da realidade da vida cotidiana, decorrente das relações que o ser humano mantém no dia a dia com o mundo e que possui caráter impositivo para a consciência, constitui uma grande força para que as representações possam ser tratadas e reconhecidas pela sociedade, o que permite ao indivíduo experimentar a vida diária de forma normal e natural.

A primeira forma, ou forma natural, de impedir o desenvolvimento da conflituosidade social consiste em diminuir a visibilidade das suas causas, como ocorre no processo de autorregulação social, antes do conflito eclodir, como demonstrado por António Teixeira Fernandes (1993). As diversas diferenciações sociais tendem a assumir expressões simbólicas que lhes conferem formas específicas de distinção, mas também a própria sociedade procura controlar a manifestação dessa desigualdade e diferenciação. Há simbologias, a exemplo de manifestações, ritos e rituais, que são representações sociais que passam totalmente despercebidas a estranhos, porque são exibidas somente no interior do grupo onde se manifestam. Os sinais de distinção, quando usados no cotidiano público, nem sempre são também percebidos como tais pelos que estão externos a este grupo, sendo acessíveis apenas àqueles de semelhante camada social. As simbologias, ritualizações e manifestações comuns a cada grupo social tornam-se visíveis somente na medida e no tempo em que esses grupos consideram convenientes. Uma forma de controle social é fazer com que, em situações específicas, estas manifestações sejam totalmente eliminadas, como ocorre normalmente em tempos de revolução, revolta social ou conflito aberto.

Em outras situações, a diminuição da visibilidade das diferenciações sociais geradoras de conflituosidade pode ser produzida por ação das ideologias. As sociedades elaboram, através do seu próprio funcionamento, sistemas legitimadores de situações e de modos de operar. Para Karl Marx (2002), a Ideologia é o conjunto de ideias, concepções ou opiniões sobre determinado assunto passível de discussão, bem como as normas de conduta por meio das quais o homem é levado a pensar, sentir e agir da maneira que convém a uma determinada classe ou grupo. A classe que detém a infraestrutura, ou base econômica da sociedade, também comanda a estrutura ideológica, legitimando seu poder e suas formas de dominação sobre a sociedade. A ideologia recobre as diversas representações e visões do mundo existentes no interior da sociedade e, ao se tornarem dominantes, de certo modo induzem as representações instintivas próprias das diversas situações de classe.

Conforme Fernandes (1993), os procedimentos que procuram impedir a direta expressão ou eclosão do conflito foram descritos acima, entretanto, quando as situações adquirem demasiada visibilidade e surgem fortes antagonismos, a sociedade busca a institucionalização da resolução dos conflitos. A vida em sociedade pressupõe a existência de normas implícitas ou expressamente codificadas de funcionamento, quer se apresentem sob a forma de padrões de conduta, quer sob a forma de ordenamento jurídico. Mesmo com a existência de um ordenamento jurídico e de tribunais, aparecem outras modalidades de solução de antagonismos, dando origem a meios informais de institucionalização dos conflitos. As duas modalidades formais e informais de contenção dos conflitos são delimitados dentro de quadros baseados em padrões sociais, éticos ou jurídicos, que são internalizados pelos indivíduos durante a socialização, ou seja, deveriam ser internalizados. Quando se alcança esta meta-ideal, o sistema encontra em si mesmo os procedimentos de autorregulação.

Ainda de acordo com Fernandes (1993), quando as reivindicações não são impedidas na sua formação, nem no seu desenvolvimento são desviadas pelos mecanismos acima citados, o sistema político pode fazer atuar outros processos através dos quais seleciona os que consideram legítimos. O reconhecimento da legitimidade dos sujeitos coletivos e dos seus interesses específicos retira grande parte da agressividade ao conflito ou, ao menos, adia a expressão da agressividade, nas suas modalidades mais extremadas. Quando, de fato, a sua legitimidade é reconhecida, a violência diminui e reduz-se a intensidade. A institucionalização desempenha esta função essencial de reconhecimento dos atores e de legitimação da sua ação, provocando a desmobilização, como ocorre com as ações sindicais e partidárias.

Mas a força da institucionalização vai mais além. A sociedade, segundo Dahrendorf (1962), institucionaliza os conflitos para controlá-los e controla-os, estabelecendo regras de jogo da sua solução. As instituições desempenham na vida social a função de válvula de segurança, levando os atores sociais a deslocarem os seus objetivos ou a diminuírem a intensidade de suas ações. A institucionalização introduz

mecanismos de regulação, como as formas de Negociação, de Mediação e de Arbitragem. Quem negocia, disponibiliza-se para ceder. Esta renúncia sempre favorece o sistema constituído. Envolvidos na reivindicação, os atores ficam com a sensação de terem alcançado os seus objetivos, enquanto o sistema se autoadapta para se conservar. De qualquer maneira, a eclosão do conflito não deixa de provocar quase sempre certa deslocação do sistema. Assim, a sociedade aumenta o controle sobre si e obtém o equilíbrio.

3.1. As Práticas de Resolução de Conflitos

O Estado Democrático de Direito, no Brasil, foi instituído a partir da Constituição Federal, promulgada em 1988, que elegeu como fundamentos: a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político. Assim, ao adotar esses fundamentos e buscando assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos, orientou e abalizou instrumentos para uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida com a solução pacífica dos conflitos. Os métodos alternativos de solução de controvérsias, a saber, Mediação, Conciliação, Arbitragem e Negociação, começaram a se apresentar como bons instrumentos à disposição das pessoas que buscam não apenas a celeridade na solução, como uma solução que seja mais satisfatória e que esteja mais próxima de sua realidade e possibilidade de execução. A Mediação de Conflitos é, pois, um destes instrumentos que, além disto, possibilita a transformação na visão que as pessoas têm sobre os conflitos, assim como fomenta a comunicação pacífica.

A Mediação de Conflitos possui potencial especial para os distúrbios oriundos de relações continuadas ou cuja continuação seja importante, como as relações familiares ou de vizinhança, porque permitirá o restabelecimento ou aprimoramento das interações. Nesses casos, a Mediação possibilita a compreensão do conflito

pelas partes, para que possam melhor administrá-lo e evitar novos desentendimentos no futuro. Além do fato de que, a própria intervenção na estrutura do conflito abre portas para a transformação das relações conflituosas e, conseqüentemente da transformação do conflito em si.

Como a Mediação é um procedimento por meio do qual as próprias partes chegam a uma solução para o conflito em questão, ela apresenta chances muito maiores dos envolvidos considerarem satisfatória a solução adotada. A participação direta dos interessados na construção do acordo para determinada contenda – ao contrário das soluções tradicionais, geralmente impostas por um terceiro – também aumenta a legitimidade da solução perante as partes e, conseqüentemente, a probabilidade de que cumpram voluntariamente o acordo estabelecido.

Ocorre que, quando iniciamos o estudo sobre os Meios Alternativos de Resolução de Conflitos, ou especificamente sobre a Mediação, nos deparamos com várias teorias e autores que apresentam definições, muitas das vezes como se fossem incontestáveis, de conceitos como conflito, solução de conflitos, disputa, negociação, arbitragem, conciliação e Mediação; de modelos de Mediação tais como acordista, tradicional, de Harvard, linear, transformativa ou circular-narrativa; ou ainda de formas de classificação da Mediação segundo critérios como o modo de atuação do mediador ou do tipo de conflito envolvido, chegando-se em Mediação centrada no acordo ou Mediação centrada no conflito.

Assim, neste tópico se buscará apresentar as diferenças conceituais sobre os instrumentos alternativos para a Resolução de Conflitos, atendo-se com mais afinco na Mediação e em seus modelos e, por fim, se deterá neste meio alternativo enquanto instância transformadora do conflito; vez que, em momentos anteriores, foi apresentada definições e diferenciações de abordagens teóricas sobre Conflito, Resolução de Conflito e Transformação de Conflito.

3.1.1. Instrumentos Alternativos de Resolução de Conflitos

O direito processual, segundo André Gomma de Azevedo (2003), enquanto ordenamento normativo, em sua habilidade predominante de servir como instrumento para a efetiva realização de direitos materiais, organiza-se em torno de três formas de Resolução de Conflitos: autotutela (ou autodefesa), autocomposição e heterocomposição.

A autotutela, considerada a mais primitiva das três formas, caracteriza-se pela imposição de violência física ou moral de uma vontade sobre outra e pela ausência de uma terceira pessoa com poder de decisão sobre o conflito. São exemplos a legítima defesa, o estado de necessidade (autotutela legítima), bem como o crime de exercício arbitrário das próprias razões (autotutela ilegítima)³⁴.

A autocomposição representa uma forma de solução, resolução ou decisão do litígio por obra dos próprios litigantes. Tem como característica a ausência de intervenção de terceiro e a acomodação das pretensões dos contentores devido ao ajuste voluntário entre estes. A autocomposição, segundo Azevedo (2003) pode ser direta ou bipolar, a exemplo da Negociação, quando as próprias partes conseguem resolver os pontos em direção aos quais estava debatendo; ou assistida (também chamada de indireta ou triangular), a exemplo da Mediação ou Conciliação, quando as partes são estimuladas por um terceiro, neutro ao conflito, para assim buscarem uma solução ao que disputam.

A heterocomposição caracteriza-se pela imposição de uma decisão de um terceiro, neutro ao conflito, à qual as partes encontram-se vinculadas em situações em que não conseguem ou não podem dirimir suas próprias contendas. São exemplos a Arbitragem, também chamada de heterocomposição privada, e o processo judicial ou heterocomposição pública.

³⁴ São exemplos deste tipo de crime os previstos no Código Penal em seus artigos 345 (“fazer justiça com as próprias mãos, para satisfazer pretensão, embora legítima, salvo quando a lei o permite”) e 346 (“tirar, suprimir, destruir ou danificar coisa própria, que se acha em poder de terceiro por determinação judicial ou convenção”).

A orientação axiológica primária do direito processual é de servir como um mecanismo de resolução de litígios. Entretanto, novas orientações e correntes surgem apresentando diversas funções, modelos e finalidades, comumente denominados de Meios Alternativos de Resolução de Conflitos (*ADRs – Alternative Dispute Resolutions*) ou de meios de Resolução Apropriada de Disputa (RAD).

A Negociação, segundo Lília M. Morais Sales (2010), pode ser explicada em sentido amplo ou restrito, levando-se em conta a intervenção ou não de um terceiro. Em sentido amplo, abrange todos os mecanismos de solução de conflitos em que o diálogo entre as partes é necessário. Em sentido restrito, revela-se como meio de solução que dispensa a intervenção de um facilitador do diálogo, imparcial, sendo a busca da solução realizada pelos próprios envolvidos na contenda.

Explica-nos Alexandre A. Costa (2004) que a Negociação pode ser uma autocomposição direta quando não há uma dimensão emocional envolvida (como uma transação sobre um empréstimo bancário). O enfrentamento do conflito dá-se por meio de uma negociação de interesses, em que cada parte somente cede em suas pretensões caso julgue que o consenso gerado lhe seja mais vantajoso. Nesse caso, o autor está falando de negociação ou transação, “denominações que acentuam o fato de tratar-se de um jogo estratégico no qual o consenso é atingido ao custo de concessões mútuas” (COSTA, 2004, p.172).

De acordo com os autores Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton (2005), a Negociação pode ser percebida de duas formas: afável ou áspera. O negociador afável é aquele que quer evitar o conflito e, para tanto, faz concessões para chegar a um acordo. O negociador áspero, por sua vez, posiciona-se na negociação como numa disputa de vontades, na qual a parte mais extremada e resistente por mais tempo obtém os melhores resultados; para vencer, chega ao limite de seus recursos e, acaba prejudicando a relação com a outra parte. Existe, ainda, uma terceira forma de negociar que se baseia em princípios, também chamado de Negociação Cooperativa, desenvolvido pelo Projeto de Negociação de Harvard. Este método consiste em decidir as questões de uma forma que não é nem áspera e nem afável,

e sim pelos próprios méritos do negociador, fundamentado em princípios justos, independentes da vontade de qualquer uma das partes.

Na Negociação, quando há a intervenção de um terceiro (o negociador), imparcial, cuja função será defender os interesses de uma ou mais partes envolvidas, fala-se de autocomposição assistida. O negociador é aquele que não está abarcado diretamente no conflito nem representa os interesses dos participantes, podendo ser conhecido ou não por estes. Entretanto, adverte o autor, seria inadequado que a Negociação se desse por meio de um negociador com interesse pessoal em uma das alternativas possíveis, pois, “em vez de auxiliar as partes a chegarem ao consenso ou a uma situação de equilíbrio, o terceiro poderia direcionar o acordo, tendo em vista seus próprios interesses”. (COSTA, 2004, p. 172).

A Arbitragem, por sua vez, é uma heterocomposição na qual existe, também, a figura do terceiro imparcial. A grande diferença ao método anterior é que, aqui, este terceiro tem autoridade para impor uma solução aos participantes que se encontram em conflito e que escolheram autonomamente pela via arbitral. Esta decisão, porém, é válida independentemente da vontade dos participantes.

Segundo Costa (2004), a opção pelo método da Arbitragem pode ser feita antes do conflito vir à tona, além do fato do árbitro ser escolhido previamente dentro do corpo de uma Câmara de Arbitragem.

No direito interno brasileiro, observa-se atualmente um crescimento constante no número de contratos que possuem uma cláusula arbitral, ou seja, uma disposição que determina que os conflitos resultantes do contrato serão resolvidos por meio de arbitragem e não pelo recurso a um juiz do Estado. Com isso, a opção pela via arbitral preexiste ao conflito, sendo que esse tipo de escolha vincula as partes à arbitragem. (COSTA, 2004, p. 185).

Ainda no Brasil, a escolha pela Arbitragem pode ocorrer após o surgimento do conflito, quando as partes, por meio de um contrato, constituem um árbitro, estabelecendo os seus limites e quais critérios serão utilizados, assim como é

possível, ao invés, determinar, no contrato, a qual Câmara de Arbitragem estarão subordinadas, firmando-se, assim, um compromisso arbitral.

A Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, limitou a aplicação da Arbitragem aos direitos disponíveis, vedando a sua utilização em conflitos envolvendo as questões relativas a direito da família (tais como filiação, pátrio poder, casamento, alimentos), aquelas relativas ao direito de sucessão, as que têm por objeto as coisas fora do comércio, as obrigações naturais, as questões relativas ao direito penal como a vida, a liberdade, entre outros (CMA/OAB/MG, 2009, p. 4). Assim, a Arbitragem fica praticamente adstrita aos litígios que envolvam direitos patrimoniais disponíveis, isto é, aqueles que possuem valor econômico e são passíveis de comercialização ou transação livremente por seus titulares.

A Conciliação é uma autocomposição assistida, também denominada de indireta ou triangular, onde as partes em conflito são instigadas por um terceiro, imparcial, a buscarem uma solução ao que disputam. Conforme Petrônio Calmon (2007), a Conciliação é uma atividade para incentivar, facilitar e auxiliar as partes a se autocomporem, adotando a metodologia que permite a apresentação de proposição por parte do conciliador, que pode ser o juiz ou outra pessoa que faça parte da estrutura judiciária, especificamente destinada a esta função. Para Juan Carlos Vezzulla (2006), a Conciliação é um procedimento rápido que inclui um terceiro que orienta - podendo até mesmo pressionar as partes a evoluírem para o acordo, mesmo que a solução não satisfaça totalmente a ambos – e consegue encerrar o assunto.

Como o conciliador pode fazer proposições, este tem o poder de sugerir um acordo, após avaliação de vantagens e desvantagens que tal proposição porventura traria às partes. As partes, entretanto, podem aceitar ou não as soluções apontadas pelo conciliador.

A Conciliação é um método tradicionalmente utilizado junto ao Poder Judiciário e que tem foco no acordo, sendo apropriada para tratar das questões de relação de

consumo e outras relações casuais não continuadas, tendo como objetivo equacionar os interesses materiais. “O conciliador exerce uma autoridade hierárquica, toma iniciativas, faz recomendações, advertências e apresenta sugestões” (VASCONCELOS, 2008, p. 39).

Com relação à Mediação, sobre a qual este estudo se deterá com mais empenho, apesar de existirem discussões sobre a inclusão deste procedimento entre os meios autocompositivos ou heterocompositivos de Resolução de Conflitos³⁵, este artigo adotará como premissa as definições propostas por Warat (2001) e Azevedo (2003), segundo os quais a Mediação insere-se na autocomposição assistida (também chamada de indireta ou triangular), quando as partes são estimuladas por um terceiro, neutro ao conflito, para assim buscarem uma solução ao que disputam.

Segundo Warat (2001), a Mediação é diferenciada da Negociação direta por ser uma autocomposição assistida, sendo um trabalho de reconstrução simbólica, imaginária e sensível e exigindo a presença de um terceiro que irá cumprir com as funções de escuta e implicação. A função do mediador é auxiliar com que cada parte envolvida no conflito fale de si mesma e apresente a sua posição diante dos problemas, reflita e ponha-se no lugar do outro, a fim de que, juntos, possam traçar um roteiro que irão seguir para a solução do problema e ter uma nova perspectiva em relação ao problema e à vida.

Costa (2004), baseando-se nos ensinamentos de Luiz Alberto Warat, aponta que a Mediação, por tratar de auxiliar as partes a desenvolverem formas independentes para lidar com os conflitos integrantes das suas próprias relações, não pode ter como fim apenas a busca de um acordo. O acordo é uma cláusula a ser cumprida, ainda que seja uma decisão consensual. “A Mediação busca tornar o acordo desnecessário, fazendo com que o conflito não gere incompatibilidades ou tentando sanar as incompatibilidades anteriormente estabelecidas”. (COSTA, 2004, p. 180).

³⁵ Ver PIRES, Amom A. *Mediação e Conciliação: breves reflexões para uma conceituação adequada*. 2002, p. 138 e DELGADO, Maurício G. *Arbitragem, Mediação e Comissão de Conciliação Prévia no Direito do Trabalho Brasileiro*. Revista LTr, V.66, junho de 2006, p.665.

3.2. O Surgimento da Mediação de Conflitos

Segundo Jerold Auerbach (2007), em todas as sociedades, há um amplo leque de alternativas para a resolução dos conflitos originados das disputas pessoais. O litígio judicial é somente uma dentre várias dessas possibilidades, que podem ir da mera opção de se ignorar o conflito chegando-se até mesmo na violência. “Embora todas as sociedades proporcionem instituições voltadas à resolução de disputas, não se pode afirmar que tais instituições devam ser necessariamente – ou exclusivamente – as jurídicas”. (AUERBACH, 2007, p 44).

Como registrado por diversos autores (Chivenda³⁶, 2000; Calamandrei³⁷, 1938; Grinover³⁸, 1993 e Zamora Y Castillo, *ob.cit.*, conforme citados por Azevedo, 2003) e por Mauro Capelletti e Bryant Garth (1988), houve na evolução do direito, nos países de orientação romano-germânica, e no desenvolvimento de seus sistemas processuais, fortalecimento do Estado na sua função de pacificação social, em detrimento do indivíduo, desacompanhado do auxílio dos instrumentos estatais, como compositor do processo de resolução de suas próprias disputas. Assim, até meados da década de 1970, a Conciliação ou Mediação era praticamente desconhecida.

Os professores Capelletti e Garth (1988), por meio de constatações empíricas, mostraram que, em 1978, nos Estados Unidos, juristas, sociólogos, economistas, dentre outros, conclamavam mudanças no sistema a fim de proporcionar acesso à justiça. Isto coadunava com a pesquisa de campo realizada por eles que constatou as insatisfações acerca dos elevados custos processuais por parte do Estado e dos altos honorários advocatícios, impulsionando comunidades inteiras a buscarem e organizarem formas alternativas de Resolução de Conflitos. Assim, foi possível a implantação da Mediação por líderes comunitários no início da década de 1970.

³⁶ CHIOVENDA, Giuseppe. *Instituições de Direito Processual Civil*. Vol. II. São Paulo: Bookseller, 2ª Ed, 2000.

³⁷ CALAMANDREI, Piero. Abolizione del Processo Civile. In *Rivista di Diritto Processuale Civile*, 1938, I, p. 336-340.

³⁸ GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* *Teoria Geral do Processo*. São Paulo: Malheiros, 18ª Ed, 1983.

De acordo com Marinés Suares (1997), a Mediação surge nos Estados Unidos por volta da década de 1970, crescendo rapidamente como instituição de Resolução Alternativa de Conflitos devido aos bons resultados, o que a levou a ser incorporada ao sistema legal. Em alguns estados, a exemplo da Califórnia, a Mediação foi instrumentalizada como instância obrigatória, prévia ao tribunal, excluindo-se aos conflitos penais. As partes em disputa iniciam previamente uma instância de Mediação; caso o conflito não se resolva, podem ingressar no sistema formal. Além disto, este procedimento pode funcionar distante dos tribunais, em âmbito privado, quando os mediadores são chamados diretamente pelas partes ou pela comunidade. Ainda nos Estados Unidos é comum a instância da Mediação para os conflitos empresariais, objeto de estudo da linha tradicional de Mediação de Harvard.

Posteriormente, no final da década de 70, teve início o sistema de Mediação na Inglaterra, sendo usado por advogados independentes e, em 1989, se estabeleceu a primeira companhia britânica privada dedicada à solução alternativa de conflitos. Embora semelhante à Mediação americana, há dois tipos de Mediação na Inglaterra: a do setor público, através dos trabalhadores sociais, que auxiliam o trabalho dos tribunais, mas não como instância obrigatória prévia à instância formal; a do setor voluntário, que conta com 50 a 60 agências e que atendem a um grande número de casos por ano.

Na França, a Mediação de Conflitos surge na década de 1980, segundo Jean-François Six. Nos seus primeiros cinco anos, foi tomada como sendo a solução para tudo, além do termo ter sido usado em vários sentidos e situações. Com a publicação de *Temps des Médiateurs*, a partir de uma série de pesquisas e experiências, foi definido o que realmente era a Mediação, como Resolução de Conflitos, distinguindo-a de outras funções. Esta definição foi a base para a elaboração da Carta e do Código da Mediação, promovidos pelo Centro Nacional de Mediação (SIX, 2001).

Segundo Six (2001), a Revista *Vie Social* (N. 3, 1995), apresentou um inventário ou levantamento, realizado por Sociólogos, da real situação da Mediação na França,

dando conta da diversidade deste novo campo de ação social que, em 15 anos, desenvolveu-se nas áreas familiar, penal, social, administrativa, cultural e empresarial. O que realmente tentavam demonstrar é que a Mediação apareceu como uma panaceia universal e um produto de futuro, faltando-lhe coerência como um novo campo de atuação.

A Prefeitura de Paris, em 1990, criou um serviço público de Mediação Familiar, para o qual foi estabelecido um plano de formação, a cargo da Direção da Ação Social, da Infância e da Saúde da Cidade de Paris, a todos os profissionais do campo social, médico, psicológico ou jurídico. O serviço tinha como objetivo facilitar a adaptação das crianças a novas situações familiares a despeito de divórcios ou separações (SIX, 2011).

Em 1995, o primeiro-ministro francês Balladur introduziu oficialmente a Mediação nas relações entre o Estado e os usuários ao enviar a nota intitulada “Melhoria das relações entre os serviços públicos e seus usuários” aos ministros e prefeitos. Nesta nota, ainda de acordo com Six (2011), ele lhes pede a designação de um funcionário encarregado da missão de Mediação, explicando detalhadamente a função deste agente. O objetivo seria evitar as dificuldades entre usuários e serviços e apreender os fatores de insatisfação do público, assemelhando-se a um serviço de reclamações. Da mesma forma, observou-se a mesma preocupação por parte de J. Chirac, ao criar a função de Mediador da Cidade de Paris, ocupado com os problemas de habitação, questões sociais e de emprego. O Mediador conta com uma equipe de seis pessoas, recebendo 300 requisições por mês, sendo que a metade destas é resolvida em menos de três meses.

O autor diferencia duas correntes na tentativa de criação da Mediação na França sendo, de um lado, segundo a origem dos diferentes Mediadores e, de outro, segundo o seu respectivo modo de ação. Na primeira distinção, a partir da origem, estavam os Mediadores que estavam no alto e os que estavam embaixo, ou seja, respectivamente, os Mediadores “funcionários” que Balladur pediu aos prefeitos e ministros instituir, assim como o Mediador do Sistema Ferroviário Nacional e o

próprio Mediador da República; e os Mediadores propostos por associações livres, por cidadãos a outros cidadãos. Na segunda distinção, têm-se as Mediações Institucionais, que vêm de um poder estabelecido; e as Mediações Cidadãs.

Por fim, relata-nos Six (2011), sobre a criação na França do Alto Conselho da Mediação, aos 25 de julho de 1995, com a finalidade de reunir os interessados em Mediação, sejam eles institucionais ou cidadãos, para troca de experiências, emissão de pareceres, criação e manutenção de associações de Mediação, facilitar a cooperação entre os poderes públicos e organizações de Mediação e estabelecer relações entre organismos similares em outros países.

Na Argentina, o surgimento da Mediação data de 1982 quando o poder judiciário, por meio de decreto, declarou a institucionalização e o desenvolvimento da Mediação como método alternativo de solução de conflitos e, em 1992, por meio de resolução, o Ministério da Justiça regulamentou a criação do Corpo de Mediadores. Este era composto por dez Mediadores vinculados ao sistema judicial que, experimentalmente, começou a atender casos derivados de dez Juizados da Capital Federal, estendendo posteriormente para 20 juizados, e obtendo acordos em mais de 60% dos casos. Em 1995 foi sancionada uma lei que estabeleceu como obrigatória a instância da Mediação aos casos patrimoniais, assim como estabeleceu como permissivo apenas aos advogados capacitarem-se como mediadores judiciais. (SUARES, 1997).

3.3. Modelos de Mediação de Conflitos

Segundo Warat (2001), existem várias correntes sobre os sentidos, as funções e o destino da Mediação de Conflitos. O procedimento aplica-se perfeitamente às relações continuadas, devido ao seu caráter transformador dos sentimentos, o que é, na maioria das vezes, ignorado no procedimento judicial e nos outros procedimentos alternativos.

Segundo Sampaio e Neto (2007), a natureza do conflito e a capacitação do mediador definem os diferentes estilos de prática da Mediação. Assim, tem-se a Mediação Tradicional Linear que se volta para o acordo, pois tem como meta a obtenção deste, diminuindo-se as diferenças e aumentando as semelhanças, valores e interesses entre as partes; a Mediação Transformativa que, voltado para a relação, sustenta que o escopo da Mediação é a capacitação ou empoderamento das partes para que sejam capazes de compor seus futuros conflitos, e o reconhecimento mútuo de interesses e sentimentos objetivando uma aproximação das partes e a humanização do conflito; e a Mediação Circular-narrativa, centrada tanto nas relações quanto nos acordos, onde o objetivo é o fomento da reflexão e a transformação das histórias trazidas à sessão e a obtenção de acordos. Aqui dar-se-á atenção à Mediação Transformativa.

De acordo com Warat (2001), a Mediação é própria para os conflitos em que se apresenta uma forte carga emocional e, segundo Costa (2004), que envolvem um agir “eticamente comprometido³⁹”. A Mediação, ainda de acordo com Warat (2001), é uma proposta transformadora do conflito, pelo fato de que quem busca a solução dos conflitos são as próprias partes conflitantes, por meio do auxílio de um mediador que administra o conflito e fomenta a reconstrução da relação conflituosa. A Mediação é um procedimento de intervenção que busca atacar as causas do conflito.

Atacar as causas do conflito é não se concentrar no próprio conflito (que é apenas efeito), mas no sentimento das pessoas, ajudando-as a olhar para si mesmas e a “sentir seus sentimentos” (WARAT, 2001, p. 31).

O modelo de Mediação Transformativa, desenvolvido por Bush e Folger, busca o crescimento moral dos participantes do processo de Mediação por duas vias: na capacitação, ou seja, no autorreforço que ocorre quando os participantes conscientizam-se de seus próprios objetivos, interesses, opções e recursos, na sua capacidade para organizar e apresentar argumentos, e na sua capacidade de

³⁹ Segundo Costa (2004), podemos falar de um agir eticamente comprometido quando as partes, que não se vêem como adversárias, se preocupam e buscam a satisfação dos interesses do outro, de forma que o ganho de um não implica na perda do outro.

tomada de decisão consciente; e segundo, no *empowerment*⁴⁰ conjugado com o reconhecimento da situação e do outro ou livre reinterpretção da sua ação. Para Bush e Folger, a Mediação Transformadora alinha-se com a emergência de um novo paradigma da sociedade, o mundo relacional, que apela para o desenvolvimento integrado de dois importantes valores humanos: o autoatendimento e a empatia (ver Quadro 1).

Na medida em que a Mediação de Conflitos promove um diálogo voluntário por meio do qual os participantes têm a possibilidade de compreender as razões do outro e da própria origem do conflito, abre-se um espaço de reconhecimento mútuo, ao mesmo tempo em que permite compreender a estrutura desigual e injusta, à qual, muitas vezes, estão ambos submetidos. Essa percepção pode conduzir a uma igualdade de direitos e deveres sociais, que se constrói dialeticamente no processo de comunicação não violenta e, conseqüentemente, à prevenção à violência, criminalidade e processos de vitimização.

Mesmo nos casos em que os participantes se encontram em desigualdade de classe ou gênero e, um deles não se submete à mesma estrutura do outro e/ou, em casos mais extremos, quando um deles agiu claramente com má fé para a satisfação de seus interesses próprios, o diálogo é viável e pode ser emancipatório através da Mediação de Conflitos.

Isso porque, havendo um desequilíbrio de poder entre as partes, seja originário da desigualdade social ou econômica, a Mediação pode proporcionar *empowerment* capaz de esclarecer os direitos que os participantes possuem, de forma a proporcionar-lhes um lugar⁴¹ para a igualdade e o equilíbrio de diálogo. Nesse caso, mesmo não havendo um consenso possível, mesmo que não consigam chegar a um acordo, os participantes tiveram a oportunidade para um aprendizado que será

⁴⁰ O termo *empowerment* deve ser entendido aqui, deixando-se de lado as discussões do ponto de vista linguístico e de classe, como um processo dinâmico onde o sujeito, a partir de suas ações, é parte de um processo em permanente construção. Empoderar significa muito mais do que “transferir” ou “tomar posse” de elementos que permitam a estes transitar nos meandros decisórios de sua coletividade, mas sim, fornecer subsídios a estes para que possam tornar-se cidadãos críticos e conscientes de sua posição enquanto indivíduo histórico, liberto dos diversos tipos de desigualdade. A este respeito conferir BAQUERO, 2005.

⁴¹ Entenda-se lugar, aqui, menos espacial, e mais social.

valioso, caso decidam buscar seus direitos por meio do sistema judicial, ou mesmo para prevenir futuras desavenças.

QUADRO 1
Mediação Transformativa segundo Bush e Folger

Capacitação = autorreforço	Empowerment (empoderamento)
Reconhecimento é o salto de compreensão de uma parte em relação ao ponto de vista da outra, em que a primeira também reconhece como legítima a visão da segunda referente ao conflito.	Empoderamento é o salto das partes em conflito no sentido de adquirir maior clareza em relação ao problema e, assim, maior capacidade de decidir autonomamente.
Consciência de seus próprios objetivos, interesses, opções e recursos.	Reconhecimento da situação e do outro.
Capacidade para organizar e apresentar argumentos.	Livre reinterpretção da sua ação.
Capacidade de tomada de decisão consciente.	Oportunidade para um aprendizado.

Dentro deste modelo, complementar à visão de Bush e Folger, encontra-se a perspectiva desenvolvida por Lederach (2003), denominada de Teoria da Transformação do Conflito, que descreve essa transformação como uma lente e uma estratégia para abordar o conflito. De acordo com Lederach (1998), a Transformação de Conflitos é mais do que um conjunto de técnicas específicas. É uma proposta diferente de observação dos fatos a partir de diversas lentes para se compreender o conflito no âmbito individual e social. Primeiro, são usadas as lentes para examinar a situação imediata; em seguida, outras lentes são utilizadas para ver o passado dos problemas imediatos e os padrões das relações que demarcam o conflito (avaliação aprofundada da situação vivida); e, por último, é utilizada a lente para encontrar um marco de convergência com o qual se possa criar uma base de atuação para que os indivíduos envolvidos possam discutir o conteúdo, o contexto e as estruturas das relações de forma cooperativa - aqui eles começam a buscar respostas ou soluções criativas.

O conceito da Transformação de Conflitos, de Lederach, compreende a evolução dos conflitos sociais a partir de mudanças na dimensão pessoal, relacional, estrutural e cultural da experiência humana (ver Quadro 2). O objetivo é promover processos construtivos de cada uma destas dimensões. Além disto, Lederach

trabalha com o sequenciamento da intervenção a ser feita no conflito: que tipo de intervenção é apropriado, por quem e em que momento.

A dimensão pessoal refere-se às alterações efetuadas no que é desejado pelo indivíduo, incluindo o aspecto cognitivo, emocional, perceptível e espiritual da experiência humana ao longo do conflito. De uma perspectiva descritiva, a transformação sugere que os indivíduos são afetados pelo conflito de modo negativo e positivo⁴². A dimensão relacional descreve as mudanças afetadas e desejadas nas relações face-a-face, onde as questões emocionais, de poder e de interdependência são fundamentais. No aspecto descritivo, refere-se à transformação de como os padrões de comunicação e interação nos relacionamentos são afetados pelo conflito. O conflito torna explícito o quão perto ou distantes as pessoas desejam ser, como vão usar e compartilhar o poder, o que percebem de si mesmo e dos outros e quais padrões de interação desejam ter.

A dimensão estrutural destaca as causas subjacentes do conflito e destaca as maneiras pelas quais as estruturas sociais, organizações e instituições são construídas, sustentadas e alteradas pelo conflito. Em um nível descritivo, refere-se à análise das condições sociais que dão origem ao conflito e a maneira que o conflito afeta a mudança estrutural e social existente em instituições sociais, políticas e econômicas. Em um nível prescritivo, a transformação representa os esforços para fornecer informações sobre as causas subjacentes e as condições sociais que criam e fomentam as expressões violentas do conflito, e para promover mecanismos que reduzem a interação da controvérsia e minimizem a violência.

A dimensão cultural, por fim, refere-se às formas de conflito que mudam os padrões de vida em grupo, bem como as formas que a cultura afeta o desenvolvimento de processos que tratam e respondem ao conflito. Em um nível descritivo, a transformação visa compreender como o conflito afeta e muda os padrões culturais de um grupo e como os padrões acumulados e compartilhados afetam a forma como as pessoas em um dado contexto compreendem e respondem ao conflito. No nível

⁴² O conflito pode ser positivo quando afeta o nosso bem estar físico, a nossa autoestima e estabilidade emocional, por exemplo.

prescritivo ou normalizador, a transformação visa descobrir os padrões culturais que contribuem para a violência em um dado contexto, e identificar e desenvolver os recursos culturais existentes e os mecanismos para lidar com o conflito.

QUADRO 2

Resumo das dimensões a serem trabalhadas para a promoção de processos construtivos, segundo Lederach

Dimensão pessoal	Dimensão relacional	Dimensão estrutural	Dimensão cultural
Transformação sugere que os indivíduos são afetados pelo conflito de modo negativo (exemplo, afeta o nosso bem estar físico, a nossa autoestima e estabilidade emocional) e positivo (dá forças ao indivíduo para agir)	<ul style="list-style-type: none"> • O conflito torna explícito o quão perto ou distantes as pessoas desejam ser; • O conflito torna explícito como vão usar e compartilhar o poder; • O conflito torna explícito o que percebem de si mesmo e dos outros; • O conflito torna explícitos quais padrões de interação desejam ter. 	Análise das condições sociais que dão origem ao conflito e à maneira que o conflito afeta a mudança estrutural e social existente em instituições sociais (família, casamento, escola, creche), políticas (organização comunitária, associação) e econômicas (loja, oficina, outro locais de trabalho).	<ul style="list-style-type: none"> • Transformação visa compreender como os padrões culturais acumulados e compartilhados afetam a forma como as pessoas compreendem e respondem ao conflito; • Transformação visa descobrir os padrões culturais que contribuem para a violência em um dado contexto; • Transformação visa identificar e desenvolver os recursos culturais existentes para lidar com o conflito.

Mas como transformar os conflitos? Lederach desenvolve um mapa investigativo da transformação que parte da situação presente e chega ao futuro desejado, a partir do desenvolvimento de processos de mudança que ligam estes dois pontos. Não se trata de uma linha reta, mas de um conjunto de iniciativas dinâmicas que definem os processos de mudança em movimento e criam uma plataforma sustentada para prosseguir à mudança em longo prazo. O mapa representa o desafio de como terminar algo não desejado e como construir algo que é desejado.

Uma visão transformadora da situação – o primeiro ponto de investigação – levanta duas questões: quais são os problemas imediatos que precisam ser resolvidos? Qual o contexto global que precisa ser resolvido de forma a alterar os padrões destrutivos? Estas questões ligam o presente com o passado. Os padrões de como as coisas têm sido no passado fornecem um contexto no qual as questões em disputa aumentam em direção à superfície. As questões presentes não têm o poder de mudar o que já transcorreu. O potencial para a mudança está na nossa capacidade de reconhecer, entender e corrigir o que aconteceu e criar novas estruturas e maneiras de interagir no futuro.

O segundo ponto de investigação do conflito é o horizonte do futuro, a imagem do que queremos criar. O horizonte do futuro aponta para a possibilidade do que poderia ser construído e não simplesmente aponta para mudanças lineares. A seta da transformação aponta não só para o futuro, mas também se volta para situações imediatas e para uma gama de processos de mudanças que possam surgir. A transformação, então, é tanto circular quanto linear - o que Lederach denomina de processos de mudança.

O inquérito final é a concepção e apoio aos processos de mudança que exige que pensemos sobre a resposta a um conflito como o desenvolvimento de processos de transformação que atendam a uma rede de necessidades, relações e padrões interligados. Os processos de mudança não devem apenas promover soluções de curto prazo, mas também construir plataformas capazes de promover uma mudança social de longo prazo, e devem, ainda, apresentar adaptabilidade e finalidade. Uma plataforma de transformação é a construção de uma contínua e adaptativa base no epicentro do conflito, do qual é possível gerar processos que criam soluções para necessidades de curto prazo e fornecer uma capacidade de trabalho em estratégias de mudança construtiva de longo prazo no contexto relacional.

Este mapa de Lederach fornece uma lente que nos permite vislumbrar as possibilidades de resposta imediata e de longo prazo de uma mudança construtiva. Para ele, a Transformação de Conflitos é uma viagem circular com um propósito,

que pode ser desenvolvida a partir das seguintes práticas da abordagem transformacional (resumidas no Quadro 3):

Prática 1: desenvolver a capacidade de ver as questões que se apresentam como em uma janela, ou seja, a capacidade de ver a situação de imediato, sem se deixar levar pelas exigências em que se apresentam as questões, pela urgência que nos empurra para soluções rápidas, e pelas ansiedades que muitas vezes elevam o conflito. Esta é a capacidade de ver a diferença entre o conteúdo de um conflito e do seu contexto emocional e relacional;

Prática 2: desenvolver a capacidade de integrar vários quadros de tempo, ou seja, pensar sobre a mudança sem estar condicionado a uma visão de curto prazo. A chave é a capacidade de reconhecer que tipo de processos e os prazos podem ser necessários para lidar com os diferentes tipos de mudança;

Prática 3: desenvolver a capacidade de representar as energias de conflito como dilemas. Como podemos abordar “A” e ao mesmo tempo construir “B”? A capacidade de reformular o conflito desta forma nos permite identificar mais claramente os objetivos e procurar opções inovadoras para a ação;

Prática 4: desenvolver a capacidade de fazer da complexidade um amigo, e não um inimigo. Uma das grandes vantagens da complexidade é que a mudança não está ligada exclusivamente a uma coisa, ação ou opção. A primeira chave é a confiança que temos que ter na capacidade dos sistemas em gerar opções e caminhos para a mudança; a segunda é que devemos buscar as opções que parecem ter a maior promessa de mudança construtiva; e, a terceira é que não devemos bloquear rigidamente uma ideia ou abordagem, pois os caminhos potenciais de mudança gerados em sistemas complexos são numerosos. É aqui que a atenção cuidadosa à multiplicidade de opções pode criar novas formas de olhar para velhos padrões.

Prática 5: desenvolver a capacidade de ouvir e falar a voz da identidade e do relacionamento. A identidade é uma dinâmica relacional que está sendo

constantemente redefinida – é como as pessoas estão se vendo a si mesmas no relacionamento que tem com os outros. É importante estarmos atentos às percepções das pessoas sobre como a identidade está ligada ao poder e à definição dos sistemas e estruturas que organizam e regulam as suas relações. De acordo com Lederach, isto é particularmente importante para as pessoas que sentem a sua identidade desgastada, marginalizada ou sob ameaça. Quando as preocupações baseiam-se em identidade, os processos devem se esforçar para compreender as raízes das percepções das pessoas e combater as mudanças sistêmicas necessárias para garantir o acesso e a participação respeitosa.

QUADRO 3
Práticas da abordagem transformativa segundo Lederach

Prática 1	Prática 2	Prática 3	Prática 4	Prática 5
Capacidade de ver a situação sem se deixar levar pelas exigências em que se apresentam as questões, pela urgência que nos empurra para soluções rápidas, e pelas ansiedades que muitas vezes elevam o conflito	Capacidade de pensar sobre a mudança sem estar condicionado a uma visão de curto prazo	Capacidade de reformular o conflito para identificar os objetivos e procurar opções inovadoras para a ação.	Capacidade em buscar as opções que parecem ter a maior promessa de mudança construtiva	Capacidade de ouvir e falar a voz da identidade e do relacionamento - quais padrões de interação conseguiram construir

3.4. A Mediação de Conflitos no Brasil

O contexto evolutivo dos sistemas processuais, no Brasil, seguindo a tendência de se incluir o cidadão no processo de Resolução de Conflitos, teve sua melhor

implicação com a Lei Nº 9.099, de 26 de setembro de 1995⁴³, que institui os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, trazendo uma nova concepção de prestação jurisdicional, orientada pelos princípios da celeridade, oralidade, economia processual, informalidade, busca da Conciliação e da transação, assim como a reparação dos danos sofridos pela vítima e a aplicação de pena não privativa de liberdade. O juiz, na aplicação dessa Lei, deve ser um solucionador de conflitos que, por meio da Conciliação, aceita uma maior participação dos envolvidos na infração, dividindo com estes o seu poder, conforme dispõe o art. 73 da Lei Nº 9.099/95:

“A Conciliação será conduzida pelo Juiz ou por conciliador sob sua orientação. Parágrafo único. Os conciliadores são auxiliares da Justiça, recrutados, na forma da lei local, preferentemente entre bacharéis em Direito, excluídos os que exerçam funções na administração da Justiça Criminal” (BRASIL, 27 set, 1995)

Ocorre que, com esta Lei, houve redução de pauta para os juízes se debruçarem, assim como a diminuição da prescrição⁴⁴, entretanto, o mesmo não se pode dizer com relação à efetiva realização das audiências preliminares. A causa disto, frequentemente apontada, é a falta de formação de magistrados e auxiliares em técnicas autocompositivas, assim como o fato de que esta lei nada dispõe sobre o treinamento necessário à autocomposição penal⁴⁵.

A autocomposição, segundo Azevedo (2007), que é considerada um meio muito eficiente de composição de controvérsias, não vinha sendo adequadamente estimulada pelo Estado, no Brasil, até recentemente, salvo algumas exceções como: O Serviço de Mediação Forense do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios; o Núcleo de Conciliação Prévia do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia; o Serviço de Mediação de Família do Tribunal de Justiça de Santa Catarina; o Programa de Mediação no Sistema Financeiro de Habitação do Tribunal Regional Federal da 4ª Região; o Programa de Mediação Comunitária do Tribunal de Justiça do Acre e o Fórum de Múltiplas Portas instituído no Juizado Especial em Curitiba

⁴³ Reiterada pela Lei Nº 10.259, de 12 de julho de 2001, que institui os Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal.

⁴⁴ “Absolvição por ineficiência estatal” (GOMMA, 2007, p. 22).

⁴⁵ Ver MOSZKOWICZ, MONIQUE GELLER. *O papel das escolas de magistratura na seleção e formação do Magistrado Contemporâneo*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2010. Dissertação de Mestrado.

pelo Tribunal de Justiça do Paraná. Esses projetos, claramente se propõem a ser modelos de resolução de disputa que possam configurar como complementos da prestação jurisdicional na primeira instância. (AZEVEDO, 2004).

As experiências apresentadas por Azevedo (2004) se tratam de projetos onde o juiz analisa e recomenda que as partes se utilizem de um processo autocompositivo, a exemplo da Mediação, dependendo das circunstâncias e do contexto no qual estas se encontram. Nessa Mediação referida ou determinada pelo juiz, os casos são selecionados de forma a não se excluir da autocomposição disputas que poderiam ser favorecidas por esse processo, de acordo com o contexto em que se apresentam e, por outro lado, proporciona a exclusão de casos onde as partes não têm interesse em participar, o que, do contrário, causaria desnecessária perda de tempo e legitimidade.

A Mediação de Conflitos, no Brasil, está sendo desenvolvida, seja como projeto ou como programa institucional, não apenas no contexto dos tribunais. Outras experiências podem ser citadas nas áreas comunitária, escolar, penal, entre outras.

Uma experiência que demonstra resultados positivos é a Mediação comunitária no Estado do Ceará. Segundo Sales (2008), o Governo do Estado do Ceará desenvolveu, em parceria com a Secretaria da Ouvidoria-Geral do Meio Ambiente, o programa "Casas de Mediação Comunitária", tendo seu nascedouro no projeto "Casas de Mediação", implementado em setembro de 1999, com o objetivo de mediar conflitos e promover a paz social entre os indivíduos.

Em 2003, esse programa passou a ser coordenado pela Secretaria de Justiça e Cidadania, onde permaneceu vinculado até maio de 2008, sendo então transferido para o Ministério Público do Estado do Ceará. Nesse período o programa foi reformulado, recebeu a denominação de Programa de Núcleos de Mediação Comunitária e foi integrado à Secretaria das Promotorias de Justiça e Juizados Cíveis e Criminais. Foram inauguradas 10 casas de Mediação. A principal conquista do projeto foi proporcionar que pessoas da própria comunidade atuassem na

Resolução de Conflitos do próprio local, passando a ser respeitadas e criando um clima de conscientização e pacificação.

Em Pernambuco, de acordo com Carlos Eduardo Vasconcelos (2008), a partir de 2005 tem se desenvolvido o Programa Núcleos de Mediação Comunitária, voltado ao atendimento de comunidades de baixa renda, onde o atendimento se dá por membros da própria comunidade que começaram a ser capacitados pela Fundação Joaquim Nabuco. O programa tem parceria com o Tribunal de Justiça, o Ministério Público e a Defensoria do Estado de Pernambuco, Prefeituras, Secretarias Estaduais e Municipais, Instituições de ensino e ONGs.

Até 2008 foram inaugurados 28 Núcleos de Mediação Comunitária na Região Metropolitana, em Caruaru e em Floresta dentro desse Programa de Pernambuco. Entretanto, o diagnóstico realizado por Vasconcelos (2008) é de que a manutenção e o funcionamento dos Núcleos são inconstantes devido à instabilidade natural do serviço voluntário nas comunidades, o que acarreta a inatividade temporária ou permanente da maioria dos Núcleos instalados.

Em Minas Gerais, no âmbito da Mediação penal, tem-se desenvolvido o Projeto MEDIAR desde 2006. A Mediação de Conflitos é uma das atividades de Polícia Comunitária desenvolvida pela Polícia Civil de Minas Gerais através dos Núcleos de Mediação de Conflitos MEDIAR. Este, portanto, será o *locus* de pesquisa que, adiante, passarei a descrever.

3.4.1. O Projeto MEDIAR

O Projeto MEDIAR surgiu com o Núcleo de Mediação de Conflitos da Delegacia Regional de Polícia Leste, em Belo Horizonte, tendo iniciado suas atividades em setembro de 2006, com o objetivo de buscar uma forma amigável e colaborativa de resolução de controvérsias e novos canais de inter-relacionamento e confiança entre

a Polícia e a comunidade, atendendo-se principalmente a demandas tipificadas como crime de menor potencial ofensivo⁴⁶, de acordo com a Lei n.9.099/95, e em casos em que os demandantes apresentavam relação continuada⁴⁷.

Segundo Melo (2008), a Mediação de conflitos é aplicada pela Polícia Civil de Minas Gerais seguindo os princípios que fundamentam a Mediação penal, ou seja, a voluntariedade, informalidade, imparcialidade, capacitação do mediador, gratuidade, entre outros. É utilizada como um meio complementar ao sistema de justiça, portanto, não substitui qualquer procedimento legal e tem como objetivo principal a prevenção da criminalidade e da violência.

Como os resultados da Mediação foram exitosos em 2006 e 2007, foi possível a sua expansão para as demais cinco Delegacias Regionais de Polícia Civil, a saber: Noroeste, Sul, Centro, Venda Nova e Barreiro, iniciando seus atendimentos em maio de 2009. Na segunda fase de expansão do Projeto, no período de 2009-2010, foram instalados mais quatro Núcleos. Em 2011, foram instalados um Núcleo na Delegacia de Atendimento ao Idoso e ao Deficiente, do Departamento de Investigação, Orientação e Proteção à Família de Belo Horizonte; um Núcleo na Delegacia Regional de Santa Luzia; um Núcleo na 3ª Delegacia de Polícia de Vespasiano e um Núcleo na 4ª Delegacia de Polícia de Betim. Contou ainda, neste ano, com um Núcleo na Corregedoria Geral de Polícia Civil. Em julho de 2012, foi instalado o Núcleo da Delegacia Regional de Contagem. Entretanto, dois Núcleos encerraram suas atividades, sendo o Núcleo da Corregedoria, em setembro de 2012⁴⁸, e o Núcleo da Delegacia Regional Centro, em abril de 2013. Em 2013 foram criados os Núcleos de Ouro Preto e de Patos de Minas. Atualmente, portanto, o MEDIAR possui 13 Núcleos ativos.

⁴⁶ Os casos atendidos nos Núcleos de Mediação do MEDIAR, no período de 2010 a 2011, corresponderam, em sua maioria, a demandas tipificadas como crime de menor potencial ofensivo, representando 58%. As demais demandas foram 30,5% de fatos atípicos, 8,55% de contravenções penais e 3% de outras tipificações.

⁴⁷ De 2009 a 2011, os Núcleos de Mediação de Conflitos MEDIAR atenderam, principalmente, demandas com relação de parentesco entre as partes, correspondendo a 35%, e a demandas com relação de vizinhança, sendo 31% dos casos. Os demais são: 13% relação conjugal; 5% relação de amizade; 4% relação de trabalho; 6% com outro tipo de relação e 6% sem nenhum vínculo.

⁴⁸ O Núcleo da Corregedoria, apesar de ter as suas atividades encerradas em setembro de 2012, passou a encaminhar as demandas que lá aportam para os demais Núcleos, o que também ocorre com o Núcleo Centro.

De acordo com a Resolução Nº 7.169, de 03 de novembro de 2009, que dispõe sobre a Mediação de Conflitos na Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, em seus parágrafos 2º e 3º do Art. 1º, a mediação de conflitos é uma técnica de gestão pública à disposição de pessoas que, voluntariamente, solicitam os serviços da Polícia Civil para a mitigação de problemas que indicam riscos de aumento da violência nas relações da esfera privada ou social, sendo aplicável mesmo em ambientes de ilícito em tese já consumado, desde que presentes efetivas condições técnicas e éticas de minimizar os efeitos subsequentes que apontem para o agravamento de tensões e cometimento de novas infrações penais entre os implicados e outras pessoas próximas do dissenso.

Os fundamentos da Mediação de Conflitos, identificados no Art. 2º, parágrafo único, Inciso III, requerem transformar os problemas e controvérsias interpessoais ou comunitárias em desafios políticos e pedagógicos das próprias pessoas ou grupos envolvidos, estimulando soluções criativas do ponto de vista econômico, político ou moral. Assim, o modelo que se tem buscado desenvolver nos Núcleos de Mediação de Conflitos MEDIAR é o transformativo.

Foram escolhidos dois Núcleos do MEDIAR, localizados em Belo Horizonte, sendo um na zona sul e outro na zona norte, a fim de serem analisados durante o ano de 2012. De acordo com Relatório de Resultados do MEDIAR – 2012, cedido para consulta pela Superintendência de Investigações e Polícia Judiciária da PCMG, foi possível verificar que os doze Núcleos ativos naquele ano foram responsáveis por 3.628 atendimentos, dentre pré-Mediação, Mediação e orientação qualificada. Os Núcleos atenderam 3.974 pessoas, abrangendo, entretanto, 6.953 pessoas, entre demandados, parentes, vizinhos, advogados e outros envolvidos nos casos. (PCMG, 2013).

A fim de se verificar a característica do público atendido, a Coordenação de Acompanhamento dos Projetos de Polícia Comunitária, Promoção dos Direitos Humanos e Prevenção da Criminalidade, da Superintendência de Investigações e Polícia Judiciária, setor responsável pelo MEDIAR, por meio dos próprios mediadores, aplicou, em 2012, um Questionário Socioeconômico a 2.040 pessoas,

entre os 3.974 atendidos. Observou-se que destas, a maioria é do sexo feminino (58%); de cor declarada parda (57%); 15% participam de algum trabalho social (comunitário, religioso, organização, associação, cooperativa, etc.); 13% disseram possuir o ensino fundamental completo, 27% o ensino médio completo, 9% o ensino superior completo, 6% o ensino superior incompleto, 3% especialização, mestrado ou doutorado e o restante disseram possuir ensino incompleto ou não informaram; 35% disseram ser casados, 13% disseram ter união estável e 31% solteiros; sendo que, dos casados e com união estável, 43% disseram morar na mesma residência com seus cônjuges.

Com relação à situação profissional 25% dos atendidos que responderam ao questionário são assalariados; 13% são autônomos; 11% são aposentados ou pensionistas; 6% são empresários; 5% são desempregados; 4% são profissionais liberais e o restante são trabalhadores informais, estudantes, funcionários públicos, do lar ou outra situação declarada. A renda média familiar da maioria variou entre 1 a 2 salários mínimos, correspondendo a 22%, e 2 a 3 salários, correspondendo a 21%.

Os respondentes disseram morar em bairros populares (41%), em bairro de nível médio (38%), em vila ou aglomerado (6%) e em bairro de alto luxo (5%). Os outros 10% disseram residir fora do perímetro urbano ou não informaram. As moradias são, em sua maioria, próprias, correspondendo a 64%, e 19% são alugadas.

Os Núcleos atenderam 69% de demandas tipificadas como crime de menor potencial ofensivo, somados a 1% de demandas provenientes de outras tipificações e 3% de demandas tipificadas como contravenção. Entretanto, os Núcleos também atenderam as demandas sem tipificação penal e quando não ocorreu o Registro de Evento de Defesa Social, correspondendo a 27% das demandas.

O tipo de relação apresentada entre demandante e demandado merece destaque pelos resultados obtidos. Os dados demonstram que a maioria dos mediandos atendidos nos Núcleos apresenta relação de vizinhança, seguida pela relação de

parentesco com o demandante, correspondendo a 35% e 27% respectivamente, das demandas atendidas.

Os casos encerrados nos ciclos de Mediação durante o ano de 2012 geraram: 290 acordos, 781 orientações; 67 encaminhamentos; elaboração de 231 Registros de Eventos de Defesa Social; 766 Termos Circunstanciados de Ocorrência – TCO e seu posterior encaminhamento ao Juizado Especial Criminal das comarcas onde se encontram instalados os Núcleos.

Como este estudo pretende verificar se, nesse contexto de Mediação de Conflitos na perspectiva Transformativa o fato dos atendidos terem um Posicionamento Não Conformativo à Instituição possibilitaria a Transformação do Conflito, segue-se o levantamento teórico sobre o comportamento frente às instituições. Há que se ressaltar que não se teve a pretensão aqui de se debruçar na questão da cultura institucional ou mesmo na cultura geral brasileira em relação ao conflito. Estudo desta ordem caminharia, naturalmente, para outro viés e orientação teórica.

IV. ESTUDO DO COMPORTAMENTO FRENTE ÀS INSTITUIÇÕES

Como se pôde ver nos Capítulos anteriores, a prática da Mediação de Conflitos tem sido fundamentada pela Teoria dos Conflitos e pela Teoria da Resolução de Conflitos. Mais recente tem sido as tentativas de se criar uma terceira teoria que pudesse explicar a transcendência ou transformação do conflito a partir da intervenção de um terceiro neutro, o mediador de conflitos, que teria habilidades ou práticas a serem desenvolvidas para nivelar o poder de resolução dos participantes por meio da capacitação e empoderamento, a partir das dimensões pessoal, relacional, estrutural e cultural. Até o momento, podemos dizer que há uma abordagem, já bastante consolidada, sobre a Transformação do Conflito.

Na medida em que o mediador de conflitos promove um diálogo voluntário por meio do qual os participantes têm a possibilidade de compreender as razões do outro e da própria origem do conflito, abre-se um espaço de reconhecimento mútuo, ao mesmo tempo em que permite compreender a estrutura desigual e injusta, à qual, muitas vezes, estão ambos submetidos. Essa percepção pode conduzir a uma igualdade de direitos e deveres sociais, que se constrói dialeticamente no processo de comunicação não violenta e, conseqüentemente, à prevenção à violência, criminalidade e processos de vitimização. Entende-se, portanto, que nas mais diversas formas de conflitos, o diálogo é viável e pode ser emancipatório através da Mediação de Conflitos.

Entretanto, o procedimento da Mediação de Conflitos tem sido desenvolvido, seja como projeto ou como programa institucional, não apenas no contexto dos tribunais. A maioria das experiências tem sido realizada pelas instituições, a exemplo de tribunais, defensorias, polícias, escolas, secretarias de segurança pública, entre outras, uma vez que as pessoas em situação de conflito se sentem incapazes de por si só solucioná-lo. E se a Mediação de conflitos tem sido desenvolvida por instituições e como um serviço oferecido aos cidadãos, significa que a Resolução de Conflitos apresenta-se institucionalizada, como discutido anteriormente.

Ocorre que, por estudos realizados por Annette Lareau (2003) e outros que se preocuparam com a questão do posicionamento das pessoas frente às instituições, nem sempre estas têm um comportamento não conformativo o que, como demonstrado por esta autora, denota um sentimento restritivo de direitos e isto, em tese, poderia dificultar a transformação dos conflitos levado a termo no procedimento da Mediação de Conflitos. Assim, este Capítulo se dedicará à apresentação dos principais estudos sobre o comportamento das pessoas diante das instituições.

No livro *“Unequal Childhoods: Class, Race, and Family Life”* (2003), Lareau apresentou o resultado de sua pesquisa onde dedicou grande parte do seu tempo buscando compreender como a vida familiar e o tipo de educação que os pais oferecem a seus filhos transmitem vantagens às crianças e, por sua vez, como estas adotam as crenças dos seus pais, reproduzindo ou não as desigualdades sociais. Em resumo, ela busca analisar como as vantagens e desvantagens de uma classe social são transmitidas aos filhos.

Inicialmente, ela considera que, a despeito do crescimento do debate na Sociologia em torno das desigualdades na vida familiar, ainda persistem debates sobre a transmissão das vantagens de classe dos pais para os filhos. Paul Kingston (2000), por exemplo, analisa se os aspectos díspares da vida familiar se agrupam em padrões significativos para explicar as diferenças de classe. Usando de uma pequena base de evidências, ele afirma que a classe não distingue, de forma evidente, os estilos parentais de criação e o envolvimento das crianças em comportamentos específicos.

Lareau (2003) considerou, ainda, os problemas existentes com os estudos sobre este assunto, apontando certa limitação ao observarem a influência da educação dos pais no envolvimento com a escolarização dos filhos; ou a quantidade de tempo que as crianças passam assistindo televisão; ou o tempo utilizado para visitar parentes; sendo poucos aqueles que examinam a dinâmica interna do lar.

Ademais, muitos destes trabalhos são descritivos, a exemplo das pesquisas sobre o uso do tempo, incluindo a participação feminina no mercado de trabalho, o número de horas que os pais ficam no trabalho e as contribuições das mães e dos pais nos cuidados com as crianças, realizadas por Rosanna Hertz e Nancy Marshall⁴⁹ (2001); Jerry Jacobs e Kathleen Gerson⁵⁰ (1998); e Elizabeth Menaghan⁵¹ (1991).

O tempo que os pais passam com os filhos também foi estudado por Suzanne Bianchi⁵² (2000); Bianchi e John Robinson⁵³ (1997); William Marsiglio⁵⁴ (1991) e outros citados por Lareau como Harriet Presser⁵⁵ (1989); e Cathleen Zick e W. Keith Byrant⁵⁶ (1996).

Outros estudos, como os de Sandra Hofferth e John Sandberg⁵⁷ (2001) e Thomas Juster e Frank Stafford⁵⁸ (1985) analisam os padrões de uso do tempo das crianças. Entretanto, Lareau (2007, p. 15) aponta que esses trabalhos não deram atenção suficiente ao significado dos eventos ou às formas como os diferentes contextos

⁴⁹ Hertz e Marshall (2001) revelaram que a dinâmica do trabalho e da paternidade está no meio de uma mudança revolucionária nos Estados Unidos devido, principalmente ao fato das famílias, tanto ricas quanto trabalhadoras, estarem aumentando suas rendas em decorrência da dupla jornada de trabalho.

⁵⁰ Jacobs e Gerson (1998) analisaram três tendências sobre o tempo de trabalho, nos Estados Unidos, ao longo dos anos 70, 80 e 90. Concluíram que as maiores pressões de elevado tempo de trabalho e os conflitos entre aumento de trabalho e suas vidas privadas ocorreram entre as famílias que possuíam dupla jornada de trabalho e as famílias monoparentais.

⁵¹ Menaghan (1991) analisou as formas socialmente estruturadas em que as experiências no ambiente de trabalho afetaram as interações que ocorriam no seio das famílias. Ela considerou os vários níveis em que a interação familiar estava sendo estudada, apresentando argumentos sobre as relações esperadas entre aspectos de experiências de trabalho e do cônjuge e interação entre pais e filhos; além disto, concluiu que existia um pequeno número de pesquisas empíricas que ligavam ocupação e interação familiar.

⁵² Bianchi (2000) mostrou que, apesar do rápido aumento da participação das mães na força de trabalho, a existência daquelas que ainda dedicavam seu tempo às crianças tendia a ser bastante comum e estável ao longo do tempo. Hoje as mães empregadas buscam formas de maximizar o tempo com as crianças e os pais estão gastando mais tempo com seus filhos do que no passado.

⁵³ Bianchi e Robinson (1997) examinaram a quantidade de tempo que as crianças passavam em quatro atividades que pressupostamente afetavam o desenvolvimento – ler ou ter leitura, assistir TV, estudar e fazer tarefas domésticas – e como o tempo variou de acordo com quatro características da família: educação dos pais, trabalho materno, número de pais em casa e tamanho da família. Os resultados reforçaram a tese de que a educação dos pais é o indicador predominante dos investimentos em capital humano e social que as crianças recebem.

⁵⁴ Ver MARSIGLIO, William. "Paternal engagement Activities with Minor Children". *Journal of Marriage and the Family*, 53, págs.973-986, 1991.

⁵⁵ Ver PRESSER, Harriet B. "Can We Make Time for Children? The Economy, Work Schedules, and Child Care". *Demography*, 26, págs. 523-43, 1989.

⁵⁶ Ver ZICK, Cathleen D e BYRANT, W. Keith. "A New Look at Parents' Time Spent in Child Care: Primary and Secondary Time Use". *Social Science Research*, 25, págs. 260-80, 1996.

⁵⁷ Ver HOFFERTH, Sandra e SANDBERG, John. "How American Children Spend Their Time". *Journal of Marriage and the Family*, 63, págs.293-308.

⁵⁸ Ver JUSTER, F. Thomas e STAFFORD, Frank P. (Ed). *Time, Goods and Well-being*. Ann Arbor, MI: Survey Research Center, Institute for Social Research.

familiares podem afetar certa atividade, como já havia sugerido Kerry Daley⁵⁹ (2001), Barrie Thorne⁶⁰ (2003) e Lílian Rubin⁶¹ (1976).

Além disto, pondera Lareau, os pesquisadores não explicaram satisfatoriamente como esses padrões observados, ou os processos sociais através dos quais as famílias diferem, são produzidos. Pouco se sabe sobre como a vida familiar transmite vantagens às crianças.

Poucos pesquisadores tentaram integrar o que se sabe sobre os comportamentos e atitudes ensinados em casa e a forma como essas práticas podem oferecer recursos desiguais para os membros da família e fora desse ambiente. Uma exceção é o trabalho de Kohn e seus colegas (LAREAU, 2007, p. 16).

Entretanto, lendo o trabalho de Melvin Kohn⁶² (1969), desenvolvido juntamente com um grupo de pesquisadores, pode se perceber que ele investigou por que a classe social está correlacionada com os valores das pessoas, autoconcepções e orientações sociais, criando um terreno fértil para o estudo de como a classe valoriza a autodireção ou a conformidade a uma autoridade externa, trabalho que o autor se dedicou durante as duas décadas seguintes (Kohn e Carmi Schooler, 1983 e Kohn, Jasinska-Kania e Slomczynski, 1999). Sua pesquisa inicial demonstrou a importância fundamental das condições de trabalho que determinam as oportunidades que as pessoas têm de ser autodirecionadas em seu trabalho, a complexidade substantiva de suas atividades, a proximidade de supervisão e a rotinização. Kohn e sua equipe estudaram as condições de trabalho, não só em relação a valores e orientações pessoais, mas também com o funcionamento cognitivo, através de situações de entrevistas e no entendimento das suas

⁵⁹ Ver DALEY, Kerry J. "Deconstructing Family Time: From Ideology to Lived Experience". *Journal of Marriage and the Family*, 62, págs. 238-294, 2001.

⁶⁰ THORNE *et. al.* (2003) argumentaram que uma abordagem mais ampla para estudar as crianças, atenta à sua agência e informados pelas teorias sobre cuidados, não só pode enriquecer, mas também fornecer pistas para revisar o estudo do trabalho e da família. Esta revisão é muito necessária porque o estudo do trabalho e da família é um campo híbrido estreitamente enquadrado e sem uma unidade teórica. A maior parte da literatura sobre o trabalho e a família considera estas categorias como autoevidentes, utilizando-as de forma complexa, contraditória, mesmo que tais categorias evoquem percepções do mundo. Transformações estruturais dramáticas (como a economia global, mudanças e cortes pelo Estado) que estão redefinindo o trabalho, a família, e o resto da vida social devem ser trazidas para o primeiro plano desta área de estudo.

⁶¹ Ver RUBIN, Lílian. *Words of Pain: Life in a Working-class Family*. New York: Basic Books, 1976.

⁶² Kohn, Melvin L. 1969. *Class and Conformity: A Study in Values*. Homewood, IL: Dorsey Press. (Second edition, University of Chicago Press, 1977).

atividades de lazer, e avaliaram o efeito psicológico das condições de trabalho para homens e mulheres empregados, em trabalho remunerado e em trabalho doméstico. A tese central é que as referências de classe social a valores e orientações resultam principalmente da maior oportunidade do indivíduo ser seu próprio chefe em seu trabalho, o que é proporcionado pelo maior nível de escolaridade e da posição ocupacional.

No livro “Classe e Conformidade” (1969), Kohn não argumenta que as relações de trabalho em relação a valores e orientações resultam inteiramente do trabalho que afeta os valores e orientações das pessoas; pelo contrário, assume que os efeitos são recíprocos, com condições tanto para afetar e ser afetado pelos valores e orientações. O autor e sua equipe, entretanto, não testaram a hipótese de reciprocidade, nem empiricamente avaliaram a força desse postulado de efeitos recíprocos; isto foi feito duas décadas adiante, como resultado de análises de pesquisas adicionais e análises de dados longitudinais, a exemplo de Kohn e Schooler (1983) e Kohn, Jasinska-Kania e Slomczynski (1999).

Kohn e Schooler (1983) argumentaram que os pais de classe média valorizam a autodireção, enquanto pais da classe trabalhadora dão mais valor à conformidade a uma autoridade externa. Kohn, Jasinska-Kania e Slomczynski (1999) refinaram e testaram uma interpretação geral das relações entre a estrutura social e a personalidade: a de que a posição socioestrutural, a exemplo da ocupação, afeta o funcionamento psicológico individual, principalmente por meio de seus efeitos profundos sobre as condições de vida das pessoas imediatamente interferidas. Assim, uma posição de classe mais vantajosa, ou uma posição mais elevada na hierarquia da estratificação social, oferece maior oportunidade de ter autodireção em seu trabalho, ou seja, trabalhar em empregos que são substantivamente complexos, não ser objeto de controle e não ter uma atividade rotineira. Concluíram que a experiência de autodireção do trabalho leva a uma maior valorização da autodireção para si mesmo e para os filhos, para uma maior flexibilidade intelectual e uma maior orientação de autodireção para si e para a sociedade, sendo o inverso verdadeiro para a classe trabalhadora, ou seja, tanto os pais quanto os filhos valorizam mais a

conformidade a uma autoridade externa. Os autores pretenderam que, embora inicialmente desenvolvido e elaborado com base em pesquisa realizada em apenas um país, os Estados Unidos, a interpretação poderia ser aplicável a todas as sociedades industrializadas.

A despeito dos esforços de Kohn e sua equipe de pesquisadores, Lareau (2007, p. 16) diz que não investigaram como os pais traduzem as suas crenças em ações aos filhos. Além disto, pouco se sabia sobre o quanto as crianças adotam e reproduzem as crenças dos seus pais. A autora diz, ainda, que a pesquisa empírica emergente foi de Robert Hess e Gerald Handel⁶³ (1974) e os esforços etnográficos de Constance Shenan⁶⁴ (1999) e Frances Waksler⁶⁵ (1991) em documentar as formas de ações das crianças oferecem quadros vivenciados, mas muito circunscritos por restringirem o olhar a apenas uma classe social ou grupo étnico ou por não examinar, explicitamente, como as vantagens de classe social são transmitidas aos filhos.

Lareau, portanto, refuta a tese de Kingston (2000) de que a classe não distingue os estilos parentais nem o envolvimento das crianças, procurando expandir o estudo de Kohn e sua equipe (1983 e 1999) em direção à investigação de como as vantagens de classe social são transmitidas de pais para filhos.

A pesquisa de Lareau foi focada na identificação das formas invisíveis, mas poderosas, dos impactos sociais de classe e experiência de vida dos pais na criação e educação das crianças e as consequências na vida destas. O argumento sustentado foi de que as práticas de criação dos filhos variam de forma mais dramática por classe social, o que leva a enormes implicações na vida que as crianças vão ter fora de casa, inclusive na relação que terão com as instituições. Lareau identificou sua abordagem sociológica como uma "análise categorial", pois

⁶³ Ver HESS, Robert e HANDEL, Gerald. *Family Worlds: a Psychosocial Approach to Family Life*. Chicago, IL: University of Chicago Press, 1974.

⁶⁴ Ver SHENAN, Constance L. (Ed.). *Through the Eyes of the Child: Re-visioning Children as Active Agents of Family Life*. New York: JAI Press, 1999.

⁶⁵ Ver WAKSLER, Frances. *Studying the Social Worlds of Children*. Bristol, England: Falmer, 1991.

devido às limitações da amostra⁶⁶ não foi possível adotar as características de classe delimitadas pelos estudos empíricos vigentes neomarxistas e neoweberianos, a exemplo de Erik Wright⁶⁷ (1997), John Goldthorpe e Robert Erikson⁶⁸ (1993). Assim, ela agrupou as famílias em três categorias de classe, sendo classe média, classe trabalhadora e pobre.

De acordo com a autora (2003), os filhos da classe média são aqueles que vivem em domicílios em que pelo menos um dos pais é empregado em uma posição que implica autoridade gerencial substancial ou que necessita de alta escolarização (grau universitário) e habilidades altamente complexas. Filhos da classe trabalhadora são aqueles que vivem em domicílios, onde nenhum dos pais é empregado em uma posição de classe média e pelo menos um dos pais é empregado em uma posição com pouca ou nenhuma autoridade gerencial e que não necessita de alta escolarização ou de ter competências altamente complexas. Esta categoria inclui o nível inferior de trabalhadores de colarinho branco (funcionários subalternos em empresas e escritórios). As crianças pobres são aquelas que vivem em domicílios em que os pais recebem assistência pública e não possuem trabalho contínuo regular.

A tese de Lareau e seu quadro categorial são produtos de uma metodologia observacional exaustiva, onde ela e alguns estudantes de graduação e pós-graduação realizaram observações e entrevistas a crianças e suas famílias, durante o período de 1989 a 1995. A primeira fase da pesquisa foi realizada por meio de observações a crianças de duas salas de aula da 3ª série de uma escola pública na comunidade de Lawrenceville, situada no meio-oeste americano. Após dois meses de observação, as famílias foram agrupadas por categorias de classe e raça, sendo convidados, aleatoriamente, os pais destas crianças para serem entrevistados. Mais de 90% dos pais concordaram, formando um grupo de 32 crianças, sendo metade

⁶⁶ As limitações se referem à população escolar nos locais selecionados, onde poucos alunos eram filhos de empregadores ou de trabalhadores autônomos. Assim, a autora decidiu focar atenção naquelas crianças cujos pais eram assalariados, baseando-se em informações sobre tipo de trabalho, natureza da organização que os empregavam e suas escolaridades.

⁶⁷ Ver WRIGHT, Erik O. *Class Counts: Comparative Studies in Class Analysis*. Cambridge, England: Cambridge University Press, 1997.

⁶⁸ Ver ERIKSON, Robert e GOLDTHORPE, John H. *The Constant Flux: a study of class mobility in industrial societies*. Oxford, England: Claredon, 1993.

de crianças brancas e a outra metade, afro-americanas. As entrevistas com as mães, os pais ou responsáveis ocorreram entre 1989 e 1990. (LAREAU, 2007).

A segunda fase de observação ocorreu em dois locais situados em uma área metropolitana do noroeste americano, no período de setembro de 1992 e janeiro de 1994 (LAREAU, 2007). A escola de Lower Richmond, que tem cerca de metade dos estudantes negros, apesar da escola estar situada em uma vizinhança branca e de classe trabalhadora. Lareau observou uma classe da 3ª série por seis meses. O segundo local foi a escola Swan, localizada em uma área de subúrbio, tendo 90% de seus estudantes brancos e os demais 10% são compostos por crianças negras de classe média. Os alunos da 3ª série de uma classe foram observados pela pesquisadora por dois meses, sendo que nos demais quatro meses, a mesma classe já havia passado para a 4ª série e foram observados por um estagiário.

Em seguida, a pesquisadora e sua equipe entrevistaram pais e responsáveis de 39 crianças e mais 17 famílias que tinham crianças entre 8 a 10 anos de idade na região, porque as salas de aula não possuíam alunos negros de classe média e alunos brancos pobres em número suficiente para o quadro analítico. A maioria dessas entrevistas ocorreu entre 1996 e 1997 e o número de crianças que participaram do estudo, somando-se as do meio-oeste e as do noroeste, chegou a 88.

A terceira fase, segundo Lareau (2007), foi a mais intensiva e correspondeu à observação do lar de 12 famílias, no noroeste dos Estados Unidos, entre aquelas que já haviam sido entrevistadas. Esta fase compreendeu o período de 1993 a 1995. As famílias foram divididas nas seguintes categorias: quatro da classe média, quatro da classe trabalhadora, quatro pobres, sendo duas famílias de brancos e duas famílias negras dentro de cada grupo de classe.

Os períodos de observação foram cuidadosamente documentados, concebidos por meio de gravações dos principais aspectos da vida familiar. Junto com as doze famílias selecionadas para a observação intensiva, Lareau e seus colaboradores

entrevistaram os pais de oitenta e oito outras crianças, de classe semelhante e com as mesmas diferenças raciais.

Apesar de esperar que a raça tivesse grande influência na conformação das atividades diárias, a sua pesquisa não evidenciou isto. Mas ela esclarece que, não que a raça não fosse importante; pelo contrário, pois foi observado que os pais negros estavam muito preocupados em monitorar a vida dos filhos fora de casa, à procura de sinais de problema raciais como a possibilidade de racismo (2007). Em consonância com a estratégia de pais de classe média, os pais negros se certificam que seus filhos sejam alertados para a questão da raça utilizando, para isto, a linguagem. Eles tentam alertar os seus filhos para a possibilidade de racismo, apesar de não permitir que o racismo seja uma desculpa para terem um mau desempenho na escola ou em outro lugar. Pais negros de classe média acompanham atentamente a composição racial de salas de aula e atividades desenvolvidas. Por exemplo, o pai fica mais tranquilo quando vê que a sua criança negra não é a única de cor em uma equipe atlética. Entre as classes mais baixas, a raça não tem praticamente nenhuma influência sobre a forma como os pais criam seus filhos. (LAREAU, 2003).

Lareau encontrou uma correlação entre estilos parentais e classe social. Especificamente, os pais de classe média educam os filhos de certa maneira, enquanto os pais da classe trabalhadora e da classe pobre usam uma estratégia totalmente diferente. Lareau chama a estratégia da classe média de "cultivo orquestrado" e a estratégia da classe trabalhadora e pobre de "crescimento natural". A classe, portanto, foi o fator principal; pois observou que a raça foi menos poderosa do que ela esperava encontrar (2003, p. 238-240). Na estratégia de criação designada por "cultivo orquestrado", os pais encorajam e valorizam o talento, as opiniões e as habilidades dos filhos, enquanto no "crescimento natural" os pais dão os cuidados básicos e permitem o crescimento dos filhos. (2007, p. 27).

Lareau, sucintamente, explica a diferença entre o cultivo orquestrado da classe média e da realização de Crescimento Natural das classes mais baixas:

"Considerando que as crianças de classe média muita das vezes são tratadas como um projeto a ser desenvolvido, da classe trabalhadora e pobre, as crianças recebem limites para o seu comportamento e, em seguida, deixam-se crescer" (2003, p. 67).

Lareau utilizou-se de cinco dimensões-chave para analisar as duas estratégias de criação: a organização da vida diária, o uso da linguagem, os laços sociais, as intervenções nas instituições e as consequências de tudo isto na vida das crianças. Nas observações de campo, as três primeiras dimensões revelaram que os comportamentos e atividades relacionadas a estas dominavam os ritmos da vida familiar.

Com relação à organização da vida diária, Lareau (2003) examina o ritmo cotidiano das crianças e suas famílias. As observações revelaram um contraste entre as classes sociais no que tange à estruturação das atividades organizadas pelos adultos para a execução das crianças. As crianças de classe média brincam de futebol e beisebol organizado, participam de equipes de basquetebol, praticam ginástica, têm aulas particulares de música e de acompanhamento de atividades acadêmicas, realizam peças teatrais na escola, e muita das vezes interagem com amigos em "datas de jogos" organizados.

Por sua vez, as crianças da classe trabalhadora e da classe pobre têm grande quantidade de tempo livre. Elas passam o tempo dentro de casa e ao ar livre, assistindo TV, jogando videogames, correndo ao redor do bairro, iniciando espontaneamente jogos com outras crianças de todas as idades, e, geralmente, se engajam em atividades de sua própria escolha que não têm prazos arbitrários controlados pelos adultos. A grande diferença, portanto, é que as várias atividades de lazer dos filhos da classe média são organizadas pelos adultos com controle do tempo, enquanto as das classes trabalhadoras e pobres não têm o controle constante dos pais, pois passam grande parte do seu tempo livre com a família, parentes ou na vizinhança.

Na Parte II, "Uso da linguagem", Lareau (2003) se concentra em verificar como a diferença de classe afeta a linguagem e a forma das crianças se expressarem, inclusive como isto afeta suas interações com as instituições. As diferenças de classe social no uso da língua são parecidas, conforme diz Lareau (2007, p. 50) às apresentadas por Basil Bernstein⁶⁹ (1971); Betty Hart e Todd Risley⁷⁰ (1995) e Shirley Heath⁷¹ (1983). Os pais de classe média usam de seus níveis educacionais superiores para dar aos seus filhos maior vocabulário, o que irá facilitar as interações com as instituições. Eles fazem jogos de palavras com seus filhos, usam a negociação e a razão como as principais ferramentas de interação e controle do comportamento e constantemente constroem o vocabulário de seus filhos, colocando muita ênfase na racionalização. Consideram as opiniões dos seus filhos em assuntos específicos e usam diretivas ao lidar com assuntos sobre saúde e segurança.

Alternadamente, os pais da classe trabalhadora e pobre usam a linguagem "como um canal prático da vida diária, e não como uma ferramenta para o cultivo de habilidades de raciocínio ou um recurso para sondar maneiras de expressar sentimentos ou ideias" (2007, p. 146). Os pais da classe média falam

⁶⁹ A evolução das ideias de Bernstein aparece principalmente em cinco volumes (*Class, codes and control*), nas quais o autor foi elaborando a teoria dos códigos sociais e educativos e suas implicações para a reprodução social. No contexto da sociologia crítica da educação na Inglaterra, Bernstein fez parte do movimento da Nova Sociologia da Educação, que desmitificava o papel do conhecimento, postulando que a sua construção envolve relações de poder, favorecendo a manutenção de grupos dominantes, ou seja, apontava as conexões entre currículo e poder, organização do conhecimento e distribuição do poder. Estas grandes diferenças na vida cotidiana e do uso da linguagem entre famílias de diferentes classes refletem duas abordagens filosóficas distintas para a criação dos filhos.

⁷⁰ Hart e Risley (1995) realizaram estudo sobre famílias comuns e como elas conversam com seus filhos mais jovens procurando saber por que, apesar dos melhores esforços em programas pré-escolares para equalizar oportunidades, as crianças de famílias de baixa renda comparadas às de seus pares economicamente mais favorecidos, continuam com rendimentos menores na escola. Os autores concluem que o aspecto mais importante para avaliar os ambientes de cuidados infantis é a quantidade de conversa realmente acontecendo entre as crianças e seus cuidadores. Dando às crianças interações positivas e experiências com os adultos que ensinam o vocabulário, conceitos de linguagem oral e conceitos de alfabetização emergente, as crianças devem ter uma melhor chance de ter sucesso na escola e no trabalho.

⁷¹ O livro de Shirley Heath *Ways with Words* (1983) é um estudo sobre crianças que aprendem a usar a linguagem em casa e na escola comparando-se duas comunidades a poucos quilômetros de distância, no sudeste dos Estados Unidos. Ao traçar o desenvolvimento da linguagem das crianças, a autora mostra profundas diferenças culturais entre as duas comunidades, cujas formas das palavras são notavelmente diferentes entre si relacionadas ao padrão das palavras usadas pelas pessoas da cidade e pelos negros e brancos tradicionais que detêm o poder nas escolas e nos locais de trabalho da região.

incessantemente para seus filhos. Nas classes mais baixas "breves observações pontuam silêncios confortáveis" (2007, p. 146). As negociações entre pais e filhos nestas famílias não eram frequentes. Os pais tendiam a usar diretivas firmes e esperavam respostas afirmativas e rápidas. Às crianças que ignoravam a instrução parental eram aplicadas punições físicas (2007). Em resumo, no cultivo orquestrado, a linguagem usada privilegiava a racionalização, mesmo na presença de diretivas. As crianças contestavam os adultos e eram comuns as negociações extensas entre pais e filhos. Já no crescimento natural, a linguagem era basicamente diretiva com rara contestação das crianças. Estas não desafiavam a autoridade dos adultos, aceitando suas diretivas.

Com relação aos laços familiares, Lareau observou as diferenças de classe no contexto das relações sociais das crianças. O envolvimento das crianças de classe média em atividades desenvolvidas pelos adultos criava laços sociais mais fracos com a família estendida e os filhos brincavam e se divertiam com outras crianças com idade parecida, ou seja, se organizavam em grupos de idade homogênea, geralmente colegas da mesma sala de aula ou das atividades organizadas que praticavam juntos. Raramente interagiam com seus primos porque a quantidade de atividade extra impedia que se encontrassem mesmo quando residiam perto e, portanto, visitavam seus parentes apenas nos principais feriados. Como as atividades eram organizadas pelos adultos, em atividades na igreja e na escola, por exemplo, e estas eram estruturadas por idade e gênero, geralmente as crianças brincavam com colegas que praticavam estas mesmas atividades, da mesma faixa etária e mesmo sexo.

Na verdade, as crianças reproduziam o modelo de relacionamento que seus pais possuíam, pois a maioria dos pais de classe média relatou ter uma rede de relacionamento que incluía profissionais da área da saúde e ensino. "Relacionamentos como esses não são tão profundos como os laços familiares, mas são um bom recurso quando os pais enfrentam algum desafio na criação dos filhos" (LAREAU, 2007, p. 54).

Por outro lado, as famílias trabalhadoras e pobres tinham menos probabilidade de incluir esses profissionais em sua rede de relacionamentos, mas tinham mais probabilidade de ver ou falar diariamente com membros da família do que suas contrapartes de classe média, ou seja, estavam envolvidas em uma rede de parentesco estendida; os filhos frequentemente interagiam de forma casual com grupos com idade heterogênea, fora de casa, incluindo-se seus primos e vizinhos. Frequentemente a família estendida se encontra em aniversários, em festas religiosas e datas comemorativas, onde sempre a comemoração é entusiástica, com comida e bebida especial, mas com rara distribuição de presentes, e onde as crianças mais velhas, nestes eventos, cuidam voluntariamente dos mais novos. (LAREAU, 2007)

As interações com representantes de instituições sociais, a exemplo de escolas, agências de governo, polícia e justiça, na pesquisa de Lareau (2007), foram significativamente moldadas pela classe social. Membros de famílias de classe trabalhadora e classe pobre, independente da raça, demonstraram descrença frente às instituições. Comentários sobre envolvimento de parentes com a polícia, relatando indignação diante da inocência e de consequências como “suposto suicídio” na prisão, eram ouvidos e absorvidos pelas crianças. Demonstravam medo e desconforto em situações de encontros formais e informais com autoridades e, mesmo quando se encontravam diretamente, tinham medo que viessem e levassem seus filhos (por uma suposta negligência ou abuso infantil). Do contrário, Lareau relata que nenhum pai de classe média mencionou medo ou desconforto frente às instituições dominantes.

Lareau (2007) indica que, por vezes, os cientistas sociais enfatizam a importância de reconfigurar as práticas parentais para melhorar as chances de sucesso dos filhos. A literatura, implícita ou explicitamente estimula os pais a obedecerem a visão dos profissionais, a exemplo de educadores (Urie Bronfenbrenner⁷², 1996; Joyce

⁷² Ver BRONFENBRENNER, Urie. “Socialization and Social Class through Time and Space”, págs. 362-377. In: *Class, Status and Power*. Edited by R. Bendix and S.M. Lipset, New York: Free Press, 1966.

Epstein, 2001) e profissionais em saúde (Carol Heimer e Lisa Staffen⁷³, 1998). Entretanto, não analisam as possibilidades estratificadas e limitadas de sucesso na sociedade mais ampla.

Por isto, o seu trabalho buscou seguir as famílias e suas crianças para fora de suas casas em encontros com representantes de instituições dominantes, dirigidas por profissionais da classe média, em interações com professores, staff escolar, profissionais da área de saúde e oficiais governamentais. Apesar dos problemas que levavam as famílias até estes profissionais terem sido bastante parecidos, as soluções encontradas por estes não foram as mesmas, visto que as famílias tiveram comportamentos diferentes frente às instituições.

Assim, as famílias de classe média que criavam seus filhos seguindo-se o modelo de cultivo orquestrado, tanto pais quanto filhos, apresentaram um sentimento emergente de direito, adaptando-se a cada situação, aparentando estarem mais bem preparados em exercer sua influência sobre os outros adultos e, se necessário, em buscar em sua rede social amigos ou conhecidos que pudessem auxiliá-los. Por outro lado, o comprometimento das famílias da classe trabalhadora ou pobre em nutrir o desenvolvimento natural das crianças gerava um sentimento emergente de restrição, tendendo a uma interação genérica, aparentando pouco preparo e conforto em lidar com autoridade externa, demonstrando, também, intimidação e confusão.

Esta percepção sobre direitos foi também verificada por Lareau (2007, p. 58-68) junto às crianças observadas. Assim, observou-se nas famílias da classe média que as mães comumente explicitavam aos seus filhos como ser um cliente informado e como ser assertivo em suas interações com profissionais, utilizando-se de uma linguagem eficiente, a buscar o direito de falar e ser ouvido, de se preparar para encontrar com uma pessoa em posição de autoridade, a organizar seus pensamentos com antecedência. Dois exemplos podem ser aqui transcritos para o bom entendimento do que estes termos significam para Lareau: uma situação de consulta médica e outra dentro da escola, levando-se em conta a classe.

⁷³ Ver HEIMER, Carol A. e STAFFEN, Lisa. *For the Sake of the Children: the Social Organization of Responsibility in the Hospital and at Home*. Chicago, IL: University of Chicago Press, 1998.

Na situação em que uma família de classe média leva o filho ao médico, observou-se que a criança falava e dava sua opinião sobre tudo, sendo pelo médico ouvido; a mãe, confortavelmente, não dissimulava a realidade revelando desistência da medicação ou da queda da disciplina alimentar do filho – isto permitiu ao médico considerar o poder reativo da mãe dando-lhe informações precisas e, ao final, a consulta foi percebida naturalmente pela mãe e filho como uma troca entre pares.

Em situações dentro do ambiente escolar, os pais da classe média reclamavam sobre os resultados que os filhos obtiveram, chegando a fazer testes fora da escola, em outras instituições privadas, para serem apresentadas como prova de que os filhos tinham tido boas notas; buscavam recursos jurídicos dentro das escolas para resolverem pequenos e grandes conflitos; seus filhos, por sua vez, se afirmavam na escola solicitando e, muita das vezes, exigindo que os adultos “acomodassem os processos institucionais às suas preferências e necessidades” (LAREAU, 2007, p. 62).

Quando era uma família da classe trabalhadora ou pobre que levava o filho ao médico, frequentemente as interações eram cuidadosas e contraídas. Uma mãe que era normalmente falante e ruidosa ficou calada e resistente em dar informações claras e corretas ao médico sobre a situação do filho, o que impossibilitou que tivesse um panorama geral sobre o estado de saúde da criança. Além disto, a consulta ficou um pouco prejudicada porque a mãe não apresentava um conhecimento uniforme sobre o desenvolvimento do filho, não sabendo ao certo fatos como vacinas, doenças, peso e altura. A criança que em casa estava acostumado a responder a diretivas e a questionar, limitou-se a responder o básico de forma reservada e cautelosa, demonstrando um sinal emergente de restrição.

Na escola foi observado um comportamento similar tanto de pais quanto dos filhos classe trabalhadora ou pobre. Os pais eram mais distantes da escola, comparados aos pais da classe média; em reuniões de pais falavam em tom quase inaudível, respondendo sem questionar as perguntas o que, conseqüentemente, prejudicava a interação, pois os pais saíam destas reuniões com poucas informações sobre o

desenvolvimento de seus filhos, visto que os professores se ocupavam em responder mais àqueles que questionavam e buscavam detalhes. Outras vezes, pareciam confusos intimidados e subjugados nas reuniões, pois quando tentavam intervir nas experiências educacionais de seus filhos, sentiam-se inúteis. As crianças, ao seu turno, pareciam estar conscientes dessa frustração dos pais e testemunhavam esse sentimento de falta de poder. Em algumas situações, quando os pais percebiam que não podiam interceder por seus filhos, os encorajavam a buscar alguma alternativa, como a bater no colega que o importunava quando a professora não estivesse olhando. Na maioria das vezes, apesar das crianças resistirem e reagirem ao controle dos adultos, não pareciam querer que os educadores acomodassem às suas preferências individuais.

A pesquisadora (2003) relata, ainda, que o comportamento dos pais trabalhadores e pobres não pode ser explicado como uma completa passividade, vez que eram bastante enérgicos em suas interferências em outras esferas da vida dos filhos. Entretanto, pareciam depender da escola mesmo quando suspeitavam da confiabilidade dos profissionais.

A falta de confiança da classe trabalhadora e pobre nas instituições gerenciadas pela classe média também foi objeto de estudo de Linda Gordon (1989), No livro *"Heroes of Their Own Lives"* a autora relata que muitas mulheres em situação de violência doméstica, ameaçadas, ao mesmo tempo, por maridos violentos e por assistentes sociais que queriam retirar as crianças da 'casa problemática', resistiram a essas invasões de sua família e se recusaram a serem vítimas, seja dos seus maridos, seja dos profissionais da classe média. A ideia que defende é que essas mulheres usavam os valores que vinham da experiência que tinham com mulheres de sua classe e que resistiam aos valores e imposições da classe dominante. Esta resistência era uma resposta pertinente à suspeição que tinham em relação aos assistentes sociais.

Da mesma forma, Lareau coaduna com as pesquisas realizadas por Epstein (2001) e sua equipe, vez que esta sugere que o nível desigual de confiança, assim como as

diferenças na quantidade de informações dadas pelas famílias aos profissionais, podem gerar resultados desiguais: estes podem aplaudir a assertividade e rejeitar a passividade como uma forma inapropriada de criação dos filhos. Na pesquisa de Lareau (2003) foi observado que pais e filhos da classe média ampliam com seus esforços, linguagem e relação de igual para igual, as vantagens e benefícios de classe que já possuem, sendo que o mesmo não foi observado nas outras duas classes que não estão aprendendo a tirar vantagem da burocracia institucional, ao contrário, estão aprendendo a se sentirem frustrados e sem poder.

Desta feita, continua Lareau, as crianças de classe média, aos nove anos já reconheciam seus talentos e habilidades e se viam como especiais e merecedores do tempo e energia dos adultos, chegando a usarem suas habilidades de racionalização para persuadirem os adultos a fazerem as suas vontades. O lazer dos pais, por exemplo, ficava, na maioria das vezes, subordinado ao dos filhos. “De forma muito sutil, as crianças foram ensinadas a se sentir como possuidora de direitos” (2007, p. 73). Em famílias trabalhadoras e pobres, os pais definiam limites e dentro destes as crianças eram livres para decidir como passar o tempo livre. Entretanto, os desejos infantis não guiavam as ações dos adultos, pois eram consideradas subordinadas a estes. O nível de interação mais comum se dava entre parentes, ao invés de conhecidos ou estranhos. Os pais acabavam ensinando a seus filhos a manterem distância de pessoas que estavam em posição de autoridade, a desconfiarem das instituições e a resistir, se necessário, à autoridade oficial. As crianças, por sua vez, absorviam o sentimento de impotência dos pais em relação às instituições.

A diferença do capital econômico, cultural, social e simbólico dos pais, tal como definido por Pierre Bourdieu (2007), influenciou profundamente o tipo de criação dado aos filhos nos três tipos de classe social analisados por Lareau (2003). Os pais da classe média, por exemplo, utilizaram de seu maior conhecimento e nível educacional para ampliar o vocabulário e a retórica de seus filhos, assim como suas experiências em interações com as instituições para buscar um maior grau de confiança ao criticar os profissionais com os quais interagiam – isto, por sua vez,

influenciava suas crenças sobre como criar seus filhos. Além, disto, também influenciava seu modo de criação o fato de terem consciência do declínio da fortuna da classe média, preocupando-se com seu futuro econômico e de seus filhos, conforme indicado por Kathleen Newman⁷⁴ (1993). Esta incerteza elevava o compromisso em auxiliar os filhos a desenvolverem habilidades que pudessem aumentar suas chances e oportunidades de vida.

Os pais das outras classes menos favorecidas, por sua vez, pelo seu baixo nível educacional, pelo desconhecimento ou familiaridade com os termos usados pelos profissionais com os quais eram levados a interagir, a exemplo da educação e da saúde, davam-lhes a visão de que estes profissionais eram socialmente superiores - estas experiências eram externadas através do modo de criação natural. Além disto, o trabalho sem perspectivas, a constante pressão econômica e a dependência da assistência pública definiam sua experiência como adultos e influenciavam sua visão da infância. Conforme Lareau (2007, p. 70), os pais das classes trabalhadoras e pobres, ao olharem para suas próprias infâncias e lembrarem-se das privações e necessidades suportadas, externavam o desejo de que seus filhos se concentrassem em serem felizes e sem problemas, deixando o fardo da vida de lado até que ficassem mais velhos⁷⁵.

Conforme Bourdieu (2007), o mundo social é, em grande parte, aquilo que os agentes fazem, em cada momento, contudo eles não têm como desfazer e refazer esse mundo, a não ser com base em um conhecimento realista daquilo que ele é e daquilo de que nele são capazes em função da posição nele ocupada.

“Na luta simbólica pela produção do senso comum ou, mais precisamente, pelo monopólio da nomeação legítima como imposição oficial – isto é, explícita e pública – da visão legítima do mundo social, os agentes investem o capital simbólico que adquiriram nas lutas anteriores e, sobretudo todo o poder que detêm

⁷⁴ Ver NEWMAN, Kathleen. *Declining Fortunes. The Withering of the American Dream*. New York: Basic Books, 1993.

⁷⁵ Lareau esclarece, entretanto, que estas dimensões não eram as únicas a definirem as práticas de criação dos filhos, considerando, assim, a inevitabilidade da interferência dos atores e da indeterminação da vida social.

sobre as taxinomias instituídas – como os títulos” (econômicos, culturais, sociais ou simbólicos). (BOURDIEU, 2007, p.146)

A pesquisa de Lareau não foi capaz de verificar algumas questões como, se os recursos de ambas as famílias fossem os mesmos haveria também uma mudança na lógica de criação dos filhos ou, do contrário, existem crenças e atitudes culturais que independem dos recursos econômicos e sociais que influenciaram as práticas dos pais? Entretanto, ao reconhecer que alguns pais da classe trabalhadora e pobre adotaram princípios do cultivo orquestrado ao querer, por exemplo, que seus filhos praticassem atividades organizadas ou por acreditarem ser importante ouvi-los a despeito de seu desenvolvimento escolar, verificou que, apesar dos princípios serem similares, a motivação dos pais das três classes eram diferentes. Por exemplo, muitos pais trabalhadores e pobres desejavam que seus filhos tivessem mais atividades, não para ampliar e cultivar seus talentos para o futuro, e sim como forma de protegê-los do perigo, garantindo-lhes um lugar seguro, pois se estivessem em uma atividade organizada na escola, não estariam brincando nas ruas. (LAREAU, 2007).

Portanto, o estudo de Lareau (2003) sobre o papel da desigualdade na criação dos filhos, as famílias de classe trabalhadora ou pobre, nos Estados Unidos, que criam os filhos naturalmente, em situação de contato com instituições, tanto pais quanto crianças mostram-se dependentes destas, denotando um sentimento de inutilidade e frustração nestas relações, gerando um sentimento emergente de restrição por parte das crianças de famílias de classe trabalhadora e pobre. O que se pode depreender do seu estudo é que este sentimento tenderá a seguir as crianças ao longo de sua vida infantil e adulta, criando indivíduos que se posicionam de modo conformativo ou não frente às instituições. Além disto, também nos mostra Bourdieu (1996) que instituições como a família e a escola, engendradas pelo Estado, reproduzem a estrutura do espaço social e das relações sociais de um conformismo lógico e um conformismo moral, sendo lugares de acumulação de capital e de sua transmissão entre as gerações.

De acordo com Bourdieu (1996), a instituição escolar contribui na reprodução do modo como se distribuem o capital cultural e a estrutura do espaço social, através da relação entre as estratégias das famílias e a lógica específica da instituição escolar. As famílias tendem a perpetuar seus poderes e privilégios por meio das estratégias de reprodução. A família tem um papel determinante na manutenção da ordem social, na reprodução da estrutura do espaço social e também das relações sociais; ela é um lugar de acumulação de capital e sua transmissão entre gerações. Assim, quanto mais importante for seu capital cultural, quanto maior for o peso relativo deste em relação a seu capital econômico, quanto menos eficazes e menos rentáveis forem as outras estratégias de reprodução, a exemplo de heranças, maior será o investimento a ser feito pelas famílias na educação escolar.

Com relação às ações pedagógicas do sistema de educação, Bourdieu (1975) diz que, devido ao fato de corresponderem aos interesses materiais e simbólicos de grupos ou classes diferentemente situadas nas relações de força, elas tendem sempre a reproduzir a estrutura de distribuição do capital cultural entre esses grupos ou classes, contribuindo, assim, para a reprodução da estrutura social. Bourdieu, em sua obra “A Reprodução”, deu especial atenção ao funcionamento do sistema escolar francês que, ao invés de transformar a sociedade e possibilitar a mobilidade social, confirma e reproduz as desigualdades de classe. Assim, as diferenças culturais podem ser vistas nas classes burguesas que possuem um patrimônio cultural que estabelece formas corretas de falar, formas de conduta, de valores, etc.; diverso daquele que as classes trabalhadoras possuem. Entretanto, nestas, as características culturais também lhes permitem a manutenção enquanto classe, o que corrobora com a teoria da reprodução da estrutura das relações de força entre as classes.

Pelo estudo de Lareau no qual se observou o papel da desigualdade na criação dos filhos entre famílias de classe média e de classe trabalhadora ou pobre, nos Estados Unidos, resultando no modo de criação orquestrado ou no modo de cultivo natural, não se pode considerar qualquer uma destas abordagens desejável em relação à outra, aliás, nem a autora assim o considerou. A este respeito, estudo de Julia

Wrigley⁷⁶ (1989) mostra que as concepções sobre a infância sofrem mudanças drásticas ao longo dos anos o que faz com que os tipos de criação dos filhos também tenham mudado.

Também Maryellen Schaub (2010) relata que, ao longo da segunda metade do século XX, mudanças ocorreram nos relatos dos pais sobre seu engajamento em atividades cognitivas de seus filhos, nos Estados Unidos, associadas com a institucionalização da “escola de massa” e da legitimação do desenvolvimento cognitivo como uma característica central da primeira infância. Além disso, os resultados mostraram que a educação das mães se tornou cada vez mais como o melhor prognóstico da paternidade sobre o desenvolvimento cognitivo, apesar de, na última década do século XX, esta associação da educação das mães ter se mantido constante ou ter diminuído ligeiramente no momento em que todas as famílias cada vez mais se envolveram em atividades de desenvolvimento cognitivo de seus filhos.

Abaixo, transcreve-se o resumo das diferenças entre as abordagens de criação a qual Lareau chegou:

QUADRO 4
Resumo das Diferenças entre abordagens de criação

Dimensão observada	Cultivo orquestrado	Crescimento natural
Elementos-chave de cada abordagem	Os pais encorajam e valorizam o talento, as opiniões e as habilidades dos filhos.	Os pais dão os cuidados básicos e permitem o crescimento dos filhos.
Organização da vida diária	As várias atividades de lazer dos filhos são organizadas pelos adultos.	As crianças passam grande parte do tempo com a família/parente.
Uso da linguagem	Racionalização/diretivas. Crianças contestam adultos. Negociações extensas entre pais e filhos.	Diretivas. Crianças raramente questionam/desafiam os adultos. Crianças aceitam diretivas.
Laços sociais	Laços fracos com família estendida. Crianças estão normalmente em grupos de idade homogênea.	Laços fortes com família estendida. Crianças estão normalmente em grupos de idade heterogênea.

⁷⁶ Ver WRIGLEY, Julia. “Do Young Children Need Intellectual Stimulation? Experts’ Advice to Parents, 1900-1985”. *History of Education*, 29, págs.41-75.

QUADRO 4
Resumo das Diferenças entre abordagens de criação

Dimensão observada	Cultivo orquestrado	Crescimento natural
Intervenção nas instituições	Crítica e intervenção a favor da criação. Criança é ensinada a intervir em seu próprio interesse.	Dependência das instituições. Sentimento de inutilidade e frustração. Conflito entre as práticas de criação da casa e as práticas escolares.
Consequências	Sentimento emergente de direito por parte da criança.	Sentimento emergente de restrição por parte da criança.

Fonte: LAREAU, 2007, p. 27.

A este respeito, outros estudos podem se juntar ao de Lareau, a exemplo de Wrigley e Joanna Dreby (2005), William Magee (2005) e Diane Hoffman (2010). Wrigley e Dreby (2005), por exemplo, analisaram algumas abordagens sobre a desigualdade entre as crianças e suas consequências na vida adulta, discutiram as implicações das desigualdades econômicas entre as crianças para acesso a recursos institucionais, como educação e saúde, destacando como estas desigualdades moldaram o mundo de forma muito diferente daquele em que as crianças foram criadas, ou seja, as desigualdades econômicas dos pais refletiram em modos diferentes de acesso a recursos institucionais pelos seus filhos, inclusive considerando o contexto e a extensão da vulnerabilidade política que afeta a quota de recursos econômicos destas crianças.

Para as autoras, existem diferenças entre as crianças e também entre a forma como adultos e crianças tentam moldar os seus mundos. As desigualdades entre crianças amplamente refletem divisões básicas de classe, raça e gênero dentro da sociedade. Tais desigualdades têm sido estudadas como aspectos da economia política de diferentes países, sendo que pesquisadores focam em uma variedade de questões como níveis de emprego, padrões raciais de segregação habitacional, educacional e comunitária.

Em uma emergente sociologia das crianças, etnógrafos, a exemplo de Thorne⁷⁷ (1993), têm analisado interações entre crianças e adultos e esforços das crianças exploradas para criar seus próprios mundos sociais. Nesta perspectiva, as crianças não são “adultos em espera”, mas pessoas com suas próprias metas e estratégias para alcançá-las. Na virada do século XXI, as agências de pesquisa etnográfica com foco em estudos sobre crianças em situação de pobreza ganharam espaço a partir do diálogo de pesquisadores que não subestimaram os profundos impactos que as condições estruturais da pobreza têm na vida das crianças (Qvortrup⁷⁸, 1999). Desse diálogo, Jens Qvortrup observou que surgiram duas tradições de pesquisa sobre os sistemas de reprodução da classe social, a exemplo daquela que busca relacionar a família a estratégias de criação das crianças (Lareau, 2003) e daquela que relaciona a família e os ambientes educacionais, indicando, por exemplo, que as crianças muitas vezes operacionalizam conceitos de raça e etnia de acordo com as normas do ambiente institucional em que operam (Lewis, 2003).

Entretanto, nos dizem Wrigley e Dreby (2005), os pesquisadores raramente concentraram suas análises sobre as próprias ações independentes das crianças aos sistemas maiores de desigualdades estruturais. A premissa deste novo foco de pesquisa sobre a agência das crianças é que as desigualdades não são apenas aparentes entre os grupos de crianças, pois estas experimentam as desigualdades tais quais os adultos. A questão essencial é o poder das crianças, ou a falta dele, em relação ao mundo. As crianças, nesta perspectiva, não são passivos destinatários das estruturas que os criam, ao contrário, exercem-se nos contextos sociais que têm acesso, como famílias, grupos de pares e instituições sociais, como escolas. É de se constatar que as crianças de famílias pobres têm diferentes experiências no acesso aos recursos que suas contrapartes em classes média e alta. Além disto, o gênero e a raça influenciam a negociação do acesso aos recursos da família em todos os

⁷⁷ Ver THORNE, Barrie. *Gender play: Girls and Boys in School*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press, 1993.

⁷⁸ Ver QVORTRUP, Jens. *Childhood and Societal Macrostructures: Childhood Exclusion by Default*. Odense: U. Southern Denmark, Department of Contemporary Cultural Studies, 1999.

níveis, bem como a capacidade de mobilizar recursos dentro das instituições e dos grupos formais e informais.

William Magee (2005) investigou as raízes sociais da autonomia social como tendência de fazer valer sua opinião em face à oposição, concentrando-se sobre os efeitos em longo prazo dos antecedentes familiares da infância para a autonomia social na vida adulta.

Autonomia social difere de autonomia pessoal e de afirmação da autonomia. Segundo Joseph Kupfer⁷⁹ (1990, citado por Magee, 2005), autonomia social é a tendência de fazer valer a sua opinião em face da oposição. Essa tendência influencia as relações sociais em diversos domínios da vida. Por exemplo, no campo político, segundo Jürgen Habermas (1989), a justiça social é parcialmente uma função da autonomia social das minorias; no campo das relações interpessoais, a autonomia, como demonstrado por Dudley Cahn⁸⁰ (1990) e Anne Nicotera⁸¹ (1993), pode aprofundar uma relação com a construção de respeito mútuo ou pode contribuir para o conflito quando atos socialmente autônomos são interpretados como uma falta de preocupação com os pensamentos e opiniões dos outros.

Por um longo período Magee (2005) investigou se os efeitos dos antecedentes familiares da infância na autonomia social da vida adulta podem ser atribuídos aos processos de socialização da vida precoce versus os processos relacionados à obtenção de status. O autor pesquisou os efeitos dos dois aspectos do contexto familiar – os antecedentes socioeconômicos e a composição do agregado familiar à infância – demonstrando que as variáveis de base familiar nessas categorias têm efeitos pequenos, mas teórica e estatisticamente significativos sobre a autonomia social na vida adulta. A educação, a ocupação e o nível socioeconômico dos pais estão associados com a valorização da autonomia social dos filhos na fase adulta,

⁷⁹ Ver KUPFER, Joseph. H. *Autonomy and Social Interaction*. State university of New York Press, Albany, New York, 1990.

⁸⁰ Cahn, Dudley D. Confrontation behaviors, perceived understanding, and relationship growth. In: Cahn, D.D. (Ed.), *Intimates in Conflict: A Communication Perspective*. Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ. Chodorow, N., 1978. The Reproduction of Mothering: Psychoanalysis and the Sociology of Gender. University of California Press, Berkeley, 1990.

⁸¹ NICOTERA, Anne M. (Ed.). *Interpersonal Communication in Friend and Mate Relationships*. State University of New York Press, Albany, New York, 1993.

independente de serem homens ou mulheres. O autor sugeriu que a autonomia social dos filhos na vida adulta se deve principalmente devido à socialização que tiveram no início da vida.

Estudos como de Wendy Grolnick e Richard Ryan⁸² (1989) relevaram que os pais altamente educados ou em empregos de colarinho branco, valorizam muito a autonomia nos filhos. Do contrário, pais com menor educação ou em empregos de colarinho azul, tendem a valorizar a obediência em seus filhos.

A autonomia também se associa à resiliência. O tema da resiliência, dentro das ciências humanas, ainda é pouco desenvolvido, sendo melhor estudado pelo campo da psicologia e da pedagogia, porém segundo Cláudio Vargas (2009), o conceito evoluiu e adquiriu características que parecem permitir avaliar indivíduos de acordo com suas possibilidades de enfrentamento às adversidades. Na área da Psicologia, a resiliência é a capacidade de uma pessoa lidar com seus próprios problemas, vencer obstáculos e não ceder à pressão seja qual for a situação. Para Maria Ângela Yunes (2003), o termo resiliência, tomado da abordagem inglesa, diz respeito ao indivíduo que possui a habilidade de voltar rapidamente para o seu usual estado de saúde ou de espírito depois de passar por doenças ou adversidades e se refere, portanto, à classe de fenômenos caracterizada por bons resultados apesar de sérias ameaças à adaptação ou ao desenvolvimento.

Já para José Tavares (2001), o desenvolvimento de capacidades de resiliência nos indivíduos passa pela capacidade de autorregulação e autoestima, surgindo a partir das primeiras experiências da criança com a mãe, o pai e outros. Aldo Melillo *et al* (2005) afirmam que diversos estudos demonstraram que certos atributos do indivíduo têm associação positiva com a possibilidade de ser resiliente, tais como

⁸² Este estudo de Grolnick e Ryan (1989) avaliou três dimensões do estilo parental, sendo apoio à autonomia, envolvimento e provisão de estrutura, junto a 64 mães e 50 pais de crianças da escola primária, com idade entre 3 e 6 anos, através de entrevista estruturada. A pesquisa mostrou que os pais que facilitam a motivação das crianças na escola – através do apoio às necessidades de seus filhos para a autonomia, das perspectivas e pontos de vista das crianças, da permissão a escolhas, e do apoio às iniciativas e tentativas de Resolução de Problemas – satisfazem suas necessidades psicológicas de autonomia, competência e relacionamento. Tais práticas ajudam as crianças a experimentarem a si mesmas como agentes ativos na sua escola e em outras atividades. Em contraste, os pais podem agir de forma controladora, resolvendo problemas para as crianças, direcionando o seu comportamento e tendo sua própria (e não da criança) perspectiva – estas práticas minam as experiências das crianças de si tornarem autônomas.

autonomia, autoestima e a capacidade de compreensão e análise das situações, controle das emoções e senso de humor. A resiliência, segundo Hoffman (2010), promove resultados tais como relações estreitas com adultos competentes, opiniões positivas de si, capacidade de autorregulação e autonomia emocional, além de motivações para se tornar uma pessoa eficaz no seu ambiente ou ter senso de propósito.

Estes estudos, complementares ao de Lareau, analisaram os efeitos da criação dos filhos ou dos antecedentes familiares da infância sobre a vida adulta sendo atribuído grande valor causal aos processos de socialização da vida precoce versus os processos relacionados à obtenção de status, aos processos de construção da autonomia social e à capacidade da pessoa lidar com seus próprios problemas, vencer obstáculos e não ceder à pressão seja qual for a situação. Todos estes processos também contribuem para a formação do sentimento emergente de direitos e o sentimento restritivo de direitos, como delineado por Lareau.

Apesar desta pesquisa não se ocupar seja com a forma de transmissibilidade destes sentimentos aos filhos pela forma de criação, seja com o desenvolvimento à vida adulta, considerou-se importante trazer a este arcabouço teórico estudos que abriram terreno e que, de certa forma, levaram ao estudo da conformidade frente às instituições que, a esta pesquisa, foi bastante relevante.

V. METODOLOGIA

5.1. Campo de investigação – *corpus* investigado

Esta pesquisa buscou explorar os dados referentes a dois Núcleos de Mediação de Conflitos - MEDIAR, da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG), sendo um situado na região noroeste e outro na região sul da cidade de Belo Horizonte, a fim de que as informações dos atendidos pudessem contemplar algum tipo de variação social, cultural ou econômica. Os dados foram obtidos mediante autorização da Superintendência de Investigação e Polícia Judiciária/PCMG constando de Fichas de Atendimento e seus respectivos Questionários socioeconômicos. As Fichas de Atendimento trazem informações sobre demandante e demandado⁸³ como gênero, raça, idade, escolaridade, renda, moradia, estado civil, etc. É de praxe no MEDIAR que todos os atendidos preencham um Questionário socioeconômico a fim de conhecimento sobre os atendidos, e cada Ficha deveria vir seguida dos respectivos questionários. Foram analisadas 382 Fichas com seus respectivos Questionários.

Entretanto, observou-se que, das 189 Fichas de Atendimento do Núcleo Sul, apenas 73 possuíam informações comparáveis entre demandante e demandado e, no Núcleo Venda Nova, das 193 Fichas, apenas 79. Assim, esta pesquisa explorou 152 Fichas com seus Questionários, aqui denominados de casos. A amostra referente aos Núcleos escolhidos e às Fichas selecionadas, portanto, foi probabilística típica onde, segundo Christian Laville e Jean Dionne (1999, p.170), em função das necessidades de seu estudo, o pesquisador seleciona casos julgados como típicos ou exemplares da população-alvo ou de uma parte desta.

⁸³ No MEDIAR, o demandante é aquele que procura a Delegacia de Polícia Civil ou o Núcleo de Mediação de Conflitos para relatar um problema vivenciado ou ainda que fez um Registro de Eventos de Defesa Social (REDS) junto à Polícia Militar de Minas Gerais e este foi encaminhado à Delegacia de Polícia e, posteriormente, encaminhado ao MEDIAR por comportar o procedimento da Mediação de conflitos. Nos Núcleos não se faz correlação com autor e vítima, vez que o demandante pode ser um ou outro e, aceitando o procedimento da Mediação, os mediadores passam a denominá-los tão somente de demandante e, àquele com quem tem uma lide, de demandado.

A amostra do universo da pesquisa correspondeu a 10,5% dos casos atendidos por todos os Núcleos de Mediação de Conflitos MEDIAR, em 2012, e, apesar de numericamente não ser representativa, foi selecionada seguindo-se às regras da exaustividade, homogeneidade e pertinência, segundo Laville e Dionne (1999). Com relação à amostra do *corpus* analisado, esta correspondeu a 40% dos casos atendidos pelos dois Núcleos.

5.2. Metodologia de Coleta de Dados

Para efetivar este estudo foi realizada uma pesquisa qualitativa, dividida em duas fases: a primeira consistiu na análise documental nas 382 Fichas de Atendimento e seus respectivos Questionários Socioeconômicos dos dois Núcleos investigados, do ano de 2012, com a finalidade de se traçar um perfil dos atendidos e das demandas levadas ao Núcleo, assim como o tipo de atendimento dado, os resultados alcançados e tipo de procedimento de Mediação adotado pela instituição; a segunda correspondeu à análise de conteúdo nas fichas selecionadas de acordo com o critério da comparabilidade de informações entre demandante e demandado.

5.2.1. Análise Documental

Os dados relatados nas Fichas de Atendimento pelos Mediadores de Conflitos foram assim explorados:

- a) As 382 Fichas de Atendimento dos dois Núcleos selecionados foram detidamente lidas, analisadas e, assim, selecionadas 152⁸⁴ Fichas (casos) que continham dados válidos sobre demandante e demandado e que pudessem ser comparados;
- b) Após, ocorreu à análise documental, ou seja, a preparação formal dos dados contidos nos documentos e transformados em informação válida por meio de

⁸⁴ As Fichas que continham apenas informação sobre um dos atendidos ou não continham informações de nenhum foram, assim, descartadas.

recorte caso a caso. A fim de não se perder os dados analisados, estes foram inseridos no SPSS;

- c) A fase seguinte correspondeu à transcrição das Fichas de Atendimento dos 152 casos selecionados;
- d) Durante a transcrição das Fichas, necessário foi realizar outro recorte, selecionando unidades de contexto, ou seja, trechos relatados pelos mediadores nos 152 casos e que foram delimitados pelo referencial teórico em direção à hipótese. Mais adiante será apresentada uma parcela das unidades de contexto no Quadro 8 de Categorias iniciais;
- e) Durante esta fase foi necessária a criação de subcategorias de análise a fim de contemplar a diversidade de situações que foram sendo relatadas caso a caso;
- f) Após a codificação dos casos, frase a frase, de acordo com as categorias e subcategorias, realizou-se a análise de conteúdo para a verificação da hipótese;
- g) Nesta fase, observou-se a existência de casos que não foram validados e nem invalidados e, assim, foram considerados como casos atípicos que adiante serão explicados.

A análise documental, para Bardin (2007) é uma operação (ou operações) com o fito de representar o conteúdo de um documento (primário) sob uma forma diferente do original (secundário) para facilitar a sua consulta ou referência num estado posterior. O propósito é o armazenamento sob uma forma variável e a facilitação do acesso, de tal forma que, quem for manuseá-lo posteriormente, obtenha o máximo de informação (aspecto quantitativo), com o máximo de pertinência (aspecto qualitativo). Assim, mesmo sem a pretensão de realizar uma pesquisa qualitativa, alguns dados coletados das Fichas e todos os dados dos Questionários foram inseridos e arquivados no SPSS, o que pôde gerar uma visão geral sobre os atendidos e as características dos casos.

5.2.2. Análise de Conteúdo

A análise qualitativa foi realizada de acordo com os procedimentos da análise de conteúdo a fim de se obter comprovação de que a não Conformação à Instituição na qual demandante e demandado estão sendo atendidos pode levar à transformação dos conflitos. Da hipótese de partida às interpretações definitivas ocorreu um tempo de latência compreendido pelo estímulo da leitura dos relatos analisados e pelas conexões de sentido que eram tecidas por meio das teorias e que, aos poucos, transformaram as informações em dados significativos.

A análise de conteúdo é largamente usada em pesquisas qualitativas caracterizadas pela inferência que, sempre ao ser realizada, funda-se na presença do índice (um tema, uma palavra, um personagem, por exemplo) e não na frequência de sua aparição, apesar desta não ser rejeitada. Aliás, a quantificação pode ser realizada para se verificar, por exemplo, a aparição de índices similares em discursos semelhantes, conforme nos ensina Bardin (2007).

A análise de conteúdo, segundo esta autora, é um conjunto de procedimentos metodológicos, uma hermenêutica controlada e baseada na dedução ou inferência, que oscila entre o rigor da objetividade e a fecundidade da subjetividade. Sua intenção é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção ou recepção. Conforme Bardin (2007), se a descrição (ou enumeração das características do texto resumidas após tratamento) é a primeira etapa necessária e se a interpretação (ou significação concedida a estas características) é a última fase, a inferência é o procedimento intermediário que permite a passagem, explícita e controlada, de uma à outra - é, portanto, um salto.

A sua escolha nesta pesquisa foi pela possibilidade de responder ao problema: o que conduziu aos relatos presentes nos documentos analisados? Quais foram os antecedentes destes relatos? Isto porque, os relatos representam um tempo passado em que este investigador não esteve presente e a análise de conteúdo permitiu enunciar o inédito e não dito nestes relatos, ou seja, as condições de sua

produção. Isto obrigou essa pesquisadora a lê-los e relê-los, analisá-los e analisá-los novamente, tendo como certeza a dúvida que as mensagens desvelavam, e que só foram se tornando significativas à medida que se conectavam com os índices teóricos. A análise de conteúdo permitiu a correspondência entre as estruturas semânticas⁸⁵ e as estruturas sociológicas dos relatos. Assim, a opção pela técnica da análise categorial se justifica pelo fato de que é a melhor alternativa quando se quer estudar valores, opiniões, atitudes e crenças, através de dados qualitativos. Portanto, a interpretação dos dados se deu pelo método da análise de conteúdo.

Para a análise de conteúdo foram considerados como unidades de contexto os acontecimentos⁸⁶ relatados pelos mediadores, pois em sua grande maioria foram apresentados em ações dos demandantes ou demandados. Estas unidades foram classificadas de acordo com as categorias de significados segundo o referencial teórico⁸⁷. Assim, foram duas as categorias principais definidas pelos temas: a Não Conformação à Instituição e a Transformação do Conflito. Estas se vincularam a subcategorias que foram construídas, em conexão de sentido com a teoria, através da leitura e releitura dos relatos dos casos, constituindo-se em unidades de registro. Portanto, não foram construídas de pronto, e sim à medida que avançava a análise. As regras de enumeração das unidades de registro (categorias e subcategorias), ou seja, o modo como se conta as unidades, foram usadas conforme ditado por Bardin (2007), optando-se nesta análise pela presença (ou ausência), direção e coocorrência destas.

Segundo Bardin (2007), qualquer escolha de regra (s) de enumeração assenta numa presunção de correspondência entre a manifestação da linguagem e as variáveis inferidas, mais particularmente entre a presença, a intensidade, a distribuição e a

⁸⁵ A semântica, segundo Bardin (2007) é o estudo do sentido das unidades linguísticas, funcionando, portanto, como material principal da análise de conteúdo: os significados.

⁸⁶ Segundo Bardin (2007), a unidade de registro é a unidade de significação a codificar e corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade de base, visando a categorização e a contagem frequencial. O acontecimento é uma unidade de registro em que o recorte é realizado a nível semântico e que cabe a relatos e a narrações, sendo passíveis de recorte em unidades de ação.

⁸⁷ As categorias descritas nesta sessão dizem respeito à temática a que este estudo se propôs, não servindo como modelo para qualquer outro, tendo em vista as idiosincrasias inerentes a cada tema e orientação teórica de pesquisa.

associação da manifestação da linguagem e a presença, a intensidade, a distribuição e a associação de variáveis inferidas, não linguísticas.

A análise a partir da presença das unidades de registro serviu como um indicador de que tal unidade é significativa no contexto analisado. A direção indicou para qual polo direcional a frequência de determinada unidade de registro estava apontando – nesta análise foram consideradas: em direção à “Transformação do Conflito”, à “Não Transformação do Conflito” ou à “Neutralidade” (aplicada aos casos inválidos).

A análise pela coocorrência (ou análise de contingência)⁸⁸ dá conta da distribuição dos elementos e sua associação indicando a presença simultânea de duas ou mais unidades de registro numa mesma unidade de contexto. Foram consideradas três categorias definidas por temas: a “Não Conformação à Instituição”, a “Conformação à Instituição” e a “Neutralidade”.

Com relação à unidade categorial Não Conformação à Instituição, observou-se estudo de Lareau (2003) no qual a Conformação à Instituição foi medida por meio de observações e entrevistas em que se puderam comparar as abordagens de criação dos filhos segundo cinco dimensões, quais sejam: 1) elementos-chave: valorização dos filhos x cuidados básicos; 2) organização da vida diária: organização das atividades x com quem passam as crianças; 3) uso da linguagem: racionalização e uso de diretivas, contestação e negociação x uso de diretivas, raro questionamento e aceitação de diretivas dos outros; 4) laços sociais: laços fracos com a família estendida e convivência em grupos de mesma idade x laços fortes com família estendida e convivência em grupos de idade heterogênea; 5) intervenção nas instituições: crítica e intervenção a seu favor x dependência das instituições, sentimento de inutilidade e frustração, conflito entre vida social e práticas institucionais.

⁸⁸ Segundo Bardin (2007), a análise das coocorrências é uma das possibilidades da análise das relações que os elementos do texto mantêm entre si e que, por sua vez, é uma das técnicas da análise categorial do conjunto da análise de conteúdo.

Lareau observou que as classes trabalhadoras e pobres, independentemente da raça, adotavam o modo de criação natural que, conseqüentemente, gerava sentimento de restrição e, em contato com as instituições, gerava um comportamento conformativo; do contrário, a classe média adotava o modo de criação orquestrado que gerava um sentimento de direitos e este, por sua vez, levava a um comportamento não conformativo diante de instituições.

A fim de utilizar das dimensões trabalhadas por Lareau e adaptá-las ao estudo em questão, foram consideradas as seguintes subcategorias tanto para a unidade categorial Não Conformação à Instituição, quanto ao seu oposto.

QUADRO 5
Categoria Conformação à Instituição

Dimensões	Sentimento de Direito = não Conformação à Instituição	Sentimento de restrição = Conformação à Instituição
Elemento-chave Organização pessoal - temporal	Valorização pessoal. Em atividade profissional, social ou comunitária. Planejamento com vistas ao futuro.	Denigre a própria imagem. Sem atividade profissional, social ou comunitária. Planejamento com vistas no presente.
Uso da linguagem	Racional, diretiva, contestadora, negociadora (pacífica ou não).	Diretiva, rara contestação, aceita diretivas dos outros, não negocia (pacífica ou não).
Laços sociais	Laços fracos com família, convivência seletiva com outros.	Laços fortes com família, convivência aberta com outros.
Intervenção nas instituições	Critica instituições, faz intervenção a seu favor, conhece (ou reconhece) seus direitos e deveres; não espera que os outros resolvam seus problemas, ou seja, busca resolver os seus problemas (aciona Polícia ou a Mediação para lá resolver ativamente seus problemas); não demonstra medo da Polícia ou da Justiça; dificuldade de aceitar acordo que não lhe seja totalmente favorável.	Sentimento de inutilidade e frustração diante do seu conflito; desconhece ou não busca seus direitos; espera que outros resolvam seus problemas (aciona a Polícia ou a Mediação para que estas instituições resolvam o problema, já que não dá conta); demonstra medo da Polícia ou da Justiça; fácil aceitação de acordo, mesmo que não lhe seja totalmente favorável.

À direção “Transformação do Conflito” para a qual as unidades categoriais poderiam apontar considerou-se os estudos de Bush e Folger que se dedicaram ao desenvolvimento de técnicas de autorreforço e empoderamento para o modelo de Mediação transformativa. Abaixo, apresenta-se a aproximação realizada, para atender a este estudo, representada pelas seguintes subcategorias:

QUADRO 6
Capacitação e Empoderamento em direção à Transformação do Conflito

Capacitação = autorreforço	<i>Empowerment (empoderamento)</i>
Consciência de seus próprios objetivos, interesses, opções e recursos.	Reconhecimento da situação e do outro.
Capacidade para organizar e apresentar argumentos.	Livre reinterpretação da sua ação.
Capacidade de tomada de decisão consciente.	Oportunidade para um aprendizado (mesmo que não consigam chegar a um acordo e que decidam buscar seus direitos por meio do sistema judicial, ou mesmo para prevenir futuras desavenças).

Ainda para a direção “Transformação do Conflito” foi considerado o estudo de Lederach, o qual trabalhou com as dimensões pessoal, relacional, estrutural e cultural do conflito e que foram convertidas em cinco práticas para a transformação do conflito. A adaptação a este estudo foi feita da seguinte forma:

QUADRO 7
Práticas em direção à Transformação do Conflito

Prática 1	Prática 2	Prática 3	Prática 4	Prática 5
Dimensão pessoal	Dimensão estrutural	Dimensão estrutural	Dimensão estrutural	Dimensão cultural e relacional
Capacidade de ver a situação sem se deixar levar pelas exigências, urgência e ansiedades em que se apresentam as questões.	Capacidade de pensar sobre a mudança sem estar condicionado a uma visão de curto prazo.	Capacidade de reformular o conflito para identificar os objetivos e procurar opções inovadoras para a ação.	Capacidade em buscar as opções que parecem ter a maior promessa de mudança construtiva.	Capacidade de ouvir e falar a voz da identidade e do relacionamento - quais padrões de interação conseguiram construir.

QUADRO 7
Práticas em direção à Transformação do Conflito

Prática 1	Prática 2	Prática 3	Prática 4	Prática 5
Capacidade de separar emoção e razão.	Capacidade de reconhecer processos e prazos necessários para a mudança.	Capacidade de criar novas opções para olhar para velhos padrões.	Capacidade de analisar ideias ou abordagens ao invés de descartá-las de imediato.	Capacidade de se enxergar dentro do conflito e no relacionamento, independente da bagagem cultural.

A categorização (passagem de dados brutos para organizados) ou classificação das mensagens em unidades de registro ou em conceitos chave⁸⁹, nesta pesquisa, ocorreu por meio da construção prévia de um sistema de categorias conectado com o funcionamento teórico hipotético. Assim, à medida que os elementos foram sendo encontrados, foi-se procedendo à sua classificação nas caixas taxonômicas por meio da análise das relações que os elementos dos relatos mantêm entre si. Esta análise também é denominada de análise das coocorrências ou de contingência.

A análise das coocorrências, segundo Bardin (2007), procura extrair do texto as relações entre os elementos das mensagens. Aqui se procura encontrar associações e dissociações não no espírito do locutor, vez que o material explorado não é uma entrevista ou uma mensagem comunicacional, e sim um relato feito pelos Mediadores de várias falas e mensagens expressas pelos atendidos.

Assim, foi construída uma matriz dos dados brutos, utilizando-se das unidades de registro e unidades categoriais (unidades de registro temáticas), conforme segue adiante na Tabela 1, onde se poderão verificar alguns exemplos de casos. A enumeração de suas ocorrências seguirá na Análise de Resultados onde se poderão verificar os resultados a que se chegaram.

⁸⁹ Cada conceito chave reúne certo número de unidades de registro (palavras, fórmulas, frases) e representa uma variável da teoria utilizada pelo analista. Os conceitos chave são intermediários entre a teoria (construída) e os dados analisados (em bruto). (BARDIN, 2007).

TABELA 1
Matriz de Dados Brutos

NÚCLEO		SUL				VN			
CASO		76	77	44	165	118	87	102	138
NÃO CONFORMAÇÃO	valorização pessoal								
	plano futuro								
	linguagem racional								
	contesta								
	negocia								
	laços fracos								
	convivência seletiva								
	critica								
	intervenção								
	direitos/deveres								
	busca resolver								
	não tem medo Polícia/Justiça								
	difficuldade aceitar acordo								
TRANSFORMAÇÃO DO CONFLITO	Assinou Termo Desinteresse								
	separa emoção e razão								
	reconhece processos e prazos								
	cria novas opções								
	analisa ideias e abordagens								
	enxerga-se dentro do conflito								
	Reconhecimento da situação/do outro								
	Livre reinterpretação da sua ação								
oportunidade para um aprendizado									
SEM DADOS PARA ANALISAR	Desistiu								
	Não compareceu								
	Não se aplica mediação								
	Termo Desinteresse: não se aplica								
RESULTADO									

A unidade categorial “sem dados para analisar” foi construída para abarcar casos em que não havia dados suficientes para proceder à análise e se verificar a hipótese, a exemplo da desistência do procedimento pelo demandante ou pelo demandado; do não comparecimento nas sessões agendadas, apesar dos esforços de contato realizados pelos Mediadores; do caso ter sido encerrado por estes em virtude de notícia de fatos novos que impossibilitaram o prosseguimento da Mediação e, portanto, nestes casos, não há o que se falar em Termo de Desinteresse.

Com relação à unidade de registro “assinou Termo de Desinteresse” cabe destacar que foi inserida, apesar de não fazer conexão com as dimensões teóricas tidas como referência. Esta unidade faz conexão com o procedimento da Mediação de Conflitos, ou seja, considerando que o demandante realizou no Núcleo uma representação em desfavor do demandado e, após o procedimento da Mediação

declinou de continuar com a representação, significa que deu um grande passo em direção à transformação do conflito, pois deixa de buscar a resolução de seu conflito de forma adversarial para adotar a não adversarial.

Adiante se passará à apresentação dos resultados obtidos pela análise documental e pela análise de conteúdo, esta que foi significativamente expressiva.

VI. RESULTADOS

Com relação aos dois Núcleos analisados, sendo o Núcleo MEDIAR Sul e o Venda Nova, os dados das Fichas de Atendimento e dos Questionários Socioeconômicos foram transcritos no software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) - apesar deste estudo não se pretender quantitativo - com a finalidade de reservar as informações sobre os demandantes e as características dos casos analisados. Abaixo, apresentam-se algumas das informações coletadas:

- a) Sexo de demandante e demandado: verificou-se que os demandantes foram pessoas de ambos os sexos e os demandados foram em número um pouco maior de homens. Quando a comparação se deu por Núcleo pode se observar que, no Núcleo Sul, a maioria é formada por atendidos do sexo feminino e de Venda Nova, por atendidos do sexo masculino.

TABELAS 2 e 3
Sexo das pessoas atendidas

		Sexo Demandante 1		
		Feminino	Masculino	Total
Núcleo	Sul	40	33	73
	Venda Nova	39	40	79
	Total	79	73	152

		Sexo Demandado 1		
		Feminino	Masculino	Total
Núcleo	Sul	41	32	73
	Venda Nova	29	50	79
	Total	70	82	152

- b) Idade dos atendidos: entre os demandantes houve um caso que não havia esta informação e foi possível identificar que tanto entre os demandantes quanto os demandados, houve maior número de pessoas com idade entre 36

a 45 anos, com ligeira diferença entre os de idade entre 46 a 55 anos e de 25 a 35 anos. Significa que aqueles que foram atendidos nos dois Núcleos são em sua maioria adultos.

TABELAS 4 e 5
Idade das pessoas atendidas

		Idade Demandante 1					Total	
		18-24	25-35	36-45	46-55	56-65		acima 65
Núcleo	Sul	8	19	16	12	10	8	73
	Venda Nova	3	12	20	19	16	8	78
	Total	11	31	36	31	26	16	151

		Idade Demandado 1						Total	
		abaixo 18	18-24	25-35	36-45	46-55	56-65		acima 65
Núcleo	Sul		15	15	14	14	11	2	71
	Venda Nova	1	7	17	22	12	12	2	73
	Total	1	22	32	36	26	23	4	144

c) Raça dos atendidos: Observa-se que o questionário socioeconômico utilizado pelo MEDIAR segue as mesmas dimensões para raça ou cor que a Pesquisa das Características Étnico-raciais da População, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, quais sejam branca, preta, parda, amarela e indígena. Desta forma, a raça ou cor dos demandantes e demandados, em ambos os Núcleos, é, em sua grande maioria, formada por pessoas que se autotransferiram como pardas, sendo maior no Núcleo Venda Nova. Com relação às demais, destaca-se que no Núcleo Sul houve mais pessoas se autotransferindo como preta e branca, enquanto que as classificações indígena e amarela apareceram mais vezes no Núcleo Venda Nova.

TABELAS 6 e 7
Raça das pessoas atendidas

		Raça Demandante 1					Total
		preta	branca	parda	indígena	amarela	
Núcleo	Sul	15	22	34	2	0	73
	Venda Nova	11	17	48	1	1	78
	Total	26	39	82	3	1	151

		Raça Demandado 1					Total
		preta	branca	parda	indígena	amarela	
Núcleo	Sul	10	22	40	0	0	72
	Venda Nova	9	12	46	2	2	71
	Total	19	34	86	2	2	143

- d) Tipo de relação entre pessoas atendidas: constatou-se que a maioria das relações entre demandante e demandado foi de vizinhança. Também foi expressivo o número de casos sem nenhum tipo de relação ou com relação familiar.

TABELA 8
Tipo de relação entre as pessoas atendidas

		Tipo de Relação entre as partes envolvidas									Total
		Parentesco	Vizinhança	Amizade	Conjugal	Trabalho	s/vínculo	Familiar	Comercial	Outra	
Núcleo	Sul	9	20	5	9	2	10	13	3	2	73
	Venda Nova	6	32	5	6	3	11	7	9	0	79
	Total	15	52	10	15	5	21	20	12	2	152

- e) Tipo de demanda atendida nos dois Núcleos: os casos atendidos foram em sua maioria de ameaça ou de fato sem tipificação penal.

TABELA 9
Tipo de demanda dos casos atendidos

	Tipo de Demanda Atendida								Total
	Fato atípico	Vias de fato	Dano	Ameaça	Lesão corporal	Calúnia/Difamação/Injúria	Perturb. sossego	Outro	
Núcleo Sul	29	4	1	28	1	8	1	1	73
Venda Nova	26	2	3	31	2	7	6	2	79
Total	55	6	4	59	3	15	7	3	152

f) Se a Mediação resultou em acordo: em seis dos 152 casos analisados não havia informação sobre este ponto. Assim, dos 146 casos, em 82 houve acordo.

TABELA 10
Houve acordo nos casos atendidos?

	Houve acordo?		
	Sim	Não	Total
Núcleo Sul	37	36	73
Venda Nova	45	28	73
Total	82	64	146

Com relação à Matriz de Dados Brutos (TAB. 1), seus resultados se deram à medida que os elementos foram sendo encontrados durante a leitura das transcrições dos relatos, caso a caso, e à classificação nas caixas taxonômicas por meio da análise de coocorrência por associação⁹⁰. Dada a quantidade de Fichas e para fins de exemplificação, abaixo será demonstrado, por meio de alguns casos, como estes foram analisados e a quais unidades de registro se enquadraram os relatos transcritos (unidades de contexto).

Assim, para a unidade categorial **Não Conformação à Instituição** foram consideradas 13 unidades de registro:

- Valorização pessoal;

⁹⁰ A análise da coocorrência por associação, segundo Bardin (2007, p. 106), ocorre quando o elemento “a” aparece com o elemento “b”.

- Planejamento com vistas ao futuro;
- Linguagem racional;
- Contestação;
- Negociação;
- Laços familiares fracos;
- Convivência seletiva com outros;
- Critica instituição;
- Faz intervenção a seu favor;
- Conhece seus direitos e deveres;
- Busca resolver seus problemas, sem esperar pelos outros;
- Não tem medo da Polícia ou da Justiça;
- Tem dificuldade de aceitar acordo.

A primeira unidade de registro foi a “**valorização pessoal**”. Para esta, observaram-se algumas das seguintes ocorrências de unidades de contexto:

CASO 76 SUL:

“Demandado não vai assumir o prejuízo, uma vez que em brigas anteriores também teve prejuízo causado pelo demandante”.

CASO 78 SUL:

“Demandada quer que demandante lhe pague o que deve”.
 “Para chegar ao acordo seguinte, fizeram muitas intervenções, cada um a seu favor e contra o outro”.

CASO 85 SUL:

“Demandante disse que nos últimos meses vem estranhando os descontos que tem tido em sua parte e foi perguntar à funcionária do asilo. Disse que foi muito maltratada, que a funcionária a chamou de alcoólatra e drogada, expondo-a ao ridículo na frente de várias pessoas. Disse que já foi alcoólatra, mas que está sem beber há 3 meses e faz tratamento no Sersam. Está muito chateada pela exposição”.

CASO 86 SUL:

“Demandante disse que, quando chegou, a casa ainda estava ocupada e teve que ir morar em um barracão de 2 cômodos com a filha e dois netos sem nenhuma infraestrutura”.

“Demandado compareceu ao Núcleo e disse que já pediu ao inquilino para entregar o imóvel reformado, mas que estes estão tendo dificuldade para arranjar outro lugar para morar. Pretende ajudar a irmã, como sempre fez”.

CASO 87 SUL:

“Compareceu ao Núcleo a Demandante alegando que está tendo problemas com seus vizinhos por conta de provocação e som alto”.

“Demandado 1 compareceu ao Núcleo e disse que ele e sua companheira não têm tempo para resolver questões de implicância de vizinhos, pois têm mais o que fazer”.

“Disse que os filhos da Demandante também colocam som alto durante o dia enquanto ela não está e nem por isto foram questionar. Que antes dele passar a morar com sua atual companheira, era amigo da Demandante, até saíam juntos para o pagode, que ela deve é estar com ciúmes dele”.

“Parece, também, que ela acha que só ela pode fazer festinhas e churrasco, que quando eles fazem, ela implica”.

Nos casos exemplificados acima foi possível se perceber como as pessoas atendidas buscaram demonstrar uma à outra como passaram, como se sentiram em relação ao conflito, o quanto o outro a prejudicou ou ainda se justificaram, colocando-se como vítima.

No exemplo abaixo, do contrário, foi possível observar situação em que o participante ao invés de se valorizar, acabou denegrindo sua imagem diante do mediador e de seu par. Desta forma, na Matriz de Dados Brutos recebeu o sinal (-).
Veja:

CASO 113 SUL:

“Demandado quer dizer para a Demandante o quanto ela está lhe fazendo mal e espera ter uma relação pacífica com ela, mesmo que isto seja contra a sua atual relação”.

Para a unidade de registro “**planejamento com vistas ao futuro**”, pode-se citar como exemplos:

CASO 78 SUL:

“ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora”.

CASO 87 SUL:

“no futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa”.

CASO 95 SUL:

“Demandante disse que não tem raiva do demandado, que não lhe deseja mal e estará à disposição deste, caso necessite”.

“Ambos também se comprometeram a conversar com educação caso algum deles venha a se sentir incomodado com o outro no futuro”.

Do contrário, no caso abaixo, observou-se que o participante estava bem mais preocupado com as questões atuais:

CASO 47 VENDA NOVA:

“Acredita que o prédio seria melhor administrado e os problemas atuais cessariam se fosse terceirizado”.

Foi possível observar a unidade de registro “**linguagem racional**”, diretiva, nos exemplos abaixo:

CASO 76 SUL:

“Demandante evita criar conflitos com o demandado porque não quer confusão com ele”.

CASO 77 SUL:

“Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo”.

CASO 78 SUL:

“Demandante quer sossego e não ser incomodado pela demandada, principalmente no trabalho”.

CASO 78 SUL:

“Demandada quer que demandante lhe pague a dívida”.

CASO 86 SUL:

“Quer sua casa de volta, reformada e o dinheiro dos aluguéis”.

CASO 87 SUL:

“Compareceu ao Núcleo a Demandante alegando que está tendo problemas com seus vizinhos por conta de provocação e som alto”.
“afinal de contas quem provoca é a Demandante e seus filhos que começam logo às 08h da manhã a colocar sol alto para provocá-los”.

No caso abaixo se observou o oposto, ou seja, uma linguagem sem contestação praticamente ambos aceitando as diretivas do outro:

CASO 188 SUL:

“Por fim, acalmaram-se, não contestaram um ao outro e nem negociaram. Foi preciso intervenção do mediador para que pudessem refletir sobre o problema e tentar chegar a um consenso”.

Para a unidade de registro “**contestação**” observou-se:

CASO 87 SUL:

“afinal de contas quem provoca é a Demandante e seus filhos que começam logo às 08h da manhã a colocar som alto para provocá-los”.

CASO 118 SUL:

“as partes se debateram, mas aos poucos foram se acalmando, negociando cada uma a seu favor”.

CASO 89 VENDA NOVA:

“Ciclo de Mediação transcorreu bastante tenso, com ofensas e xingamentos entre as partes, cada qual contestando a fala do outro”.

No caso 115 do Núcleo Sul, observou-se que não houve contestação do demandado:

“Demandado aceitou o que disse a Demandante”.

Para a unidade de registro “**negociação**” pode se observar:

CASO 78 SUL:

“Após dificuldade de cada um em aceitar o acordo, ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo”.

CASO 95 SUL:

“Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador”.

CASO 118 SUL:

“as partes se debateram, mas aos poucos foram se acalmando, negociando cada uma a seu favor”.

No exemplo do caso 115 do Núcleo Sul, observou-se que não houve predisposição à negociação por parte do demandante:

“Durante o ciclo de Mediação o Demandado demonstrou interesse em resolver o impasse, mas a Demandante não cedeu”.

Para a unidade de registro “**laços familiares fracos**”, podem-se citar como exemplos:

CASO 77 SUL:

“Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo, por ter desrespeitado sua mãe, mesmo que sendo em defesa de sua companheira”.

CASO 147 SUL:

“Demandante disse que os conflitos com sua irmã começaram depois que passaram a morar perto e por conta dos desentendimentos dos filhos das duas. Disse que tinha um bom relacionamento com a irmã”.

Nos casos abaixo se observou o oposto, ou seja, laços familiares fortes:

CASO 116 SUL:

“Demandada quis participar da Mediação, por ser filha do ex-casal e quer ajudar ao seu irmão”.

CASO 120 SUL:

“Demandante vem até ao Núcleo pedindo para a Polícia mandar o Demandado parar de procurar a sua filha e se afastar dela”.

A unidade de registro “**convivência seletiva com outros**” foi assim representada nas unidades de contexto:

CASO 95 SUL:

“Demandado não guarda mágoas do demandante, apesar de não serem amigos”.

CASO 118 SUL:

“O marido da Demandada não aderiu à Mediação, pois não quer conversar com a Demandante e nem ter amizade com ela”.

CASO 38 VENDA NOVA:

“Demandada disse que não tem relacionamento com a vizinha, pois é uma pessoa muito difícil, nervosa, agressiva”.

O inverso desta unidade de registro é quando se apresentou seja no demandante ou no demandado a convivência aberta com os outros, como pode se observar no exemplo abaixo:

CASO 120 SUL:

“Demandado disse que a Demandante é muito nervosa, grita ao invés de conversar chamando atenção das pessoas na rua e

expondo publicamente o conflito. Mas deseja a Mediação com ambas as demandantes, pois deseja ter boa convivência com todo mundo”.

A unidade de registro “**critica instituição**” foi percebida quando se verificou entre demandante ou demandado alguma crítica feita à instituição Polícia, à Mediação de Conflitos, à justiça ou ainda à escola. Veja:

CASO 20 SUL:

“Demandante disse que a Demandada, sua filha, não a respeita e que já estiveram aqui no Núcleo antes por conta do som alto do seu genro. Disse que melhorou por uns dias, mas agora piorou. Disse que vai executar o acordo na Justiça”.

CASO 119 SUL:

“Demandado disse que Polícia não é de nada, que não faz nada”.

CASO 151 SUL:

“Demandada, a filha, demonstrou-se muito magoada com o fato dos Demandantes terem procurado a Polícia, sendo que poderiam ter resolvido o problema lá mesmo e da Polícia estar se preocupando com isto, quando há tantas outras coisas mais importantes”.

CASO 182 SUL:

“A filha do Demandante disse que não acredita na Mediação, pois já houve, e nem na Justiça, pois seu pai foi condenado mesmo sendo inocente”.

CASO 106 VENDA NOVA:

“Que deve ter havido mal entendido e que o problema do filho não gostar de estudar não é só dele ou da família, mas também da escola”.

Observou-se, do contrário, que em alguns casos os participantes não só não criticaram a instituição como demonstraram um sentimento de inutilidade e frustração diante do conflito, deixando que a instituição resolvesse os seus problemas, ao invés de ter uma atitude proativa. Vejam os exemplos:

CASO 85 SUL:

“Procurou a Delegacia, fez REDS e quer que os mediadores a chamem para se retratar a ela”.

CASO 111 SUL:

“Demandada desistiu da Mediação porque não quer passar por esta situação tensa e que não conseguirá ficar frente a frente com a Demandante na Mediação. Disse que a Polícia sim poderia resolver a questão. Ainda irá decidir se irá representar contra a Demandante”.

Para a unidade de registro **“faz intervenção a seu favor”**:

CASO 78 SUL:

“Para chegar ao acordo seguinte, fizeram muitas intervenções, cada um em seu favor”.

CASO 118 SUL:

“as partes se debateram, mas aos poucos foram se acalmando, negociando cada uma a seu favor”.

CASO 89 VENDA NOVA:

“Ciclo de Mediação transcorreu bastante tenso, com ofensas e xingamentos entre as partes, cada qual contestando a fala do outro”.

Para a unidade de registro **“conhece seus direitos e deveres”**:

CASO 76 SUL:

“Demandante deseja que seu vizinho repare o prejuízo causado”.
“conhece seus direitos”.
“Demandado não vai assumir o prejuízo, uma vez que em brigas anteriores também teve prejuízo causado pelo demandante”.

CASO 78 SUL:

“Demandada quer que demandante lhe pague a dívida”.

Também foi possível se observar o inverso, ou seja, o desconhecimento de seus direitos, como no CASO 115 SUL:

“Demandante quer que tanto o acordo escrito quanto o verbal realizado com o Demandado sejam cumpridos, pois isto é o que acredita ser correto, apesar de não conhecer direito sobre as Leis”.

Para a unidade de registro “**busca resolver seus problemas, sem esperar pelos outros**”, podem-se citar como exemplos:

CASO 77 SUL:

“Entraram em acordo fora do Núcleo, portanto, nem precisou do Ciclo de Mediação”.

CASO 85 SUL:

“Demandada disse que na última visita ela (a demandante) fez um escândalo e disse ‘você vai ver o que vou fazer’. Ofereceram a ela tratamento psicológico, mas ela nunca aceitou. Esperam resolver o problema pacificamente”.

CASO 86 SUL:

“Demandante procurou o Núcleo porque quer sua casa de volta, reformada e o dinheiro dos aluguéis”.

CASO 87 SUL:

“Disse ter procurado o Juizado de Conciliação (...). Quer ter tranquilidade”.

“Disse que vai resolver o problema sem precisar da Mediação”.

“Seu filho também ligou agradecendo e dizendo (...) que no futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa”.

O inverso desta unidade de registro é “espera que os outros resolvam seu problema”. Foram encontrados em:

CASO 85 SUL:

“Procurou a Delegacia, fez REDS e quer que os mediadores a chamem para se retratar a ela”.

CASO 115 SUL:

“mesmo assim vai tentar a Mediação porque espera que os mediadores possam chamá-lo na responsabilidade”.

CASO 120 SUL:

“Demandante vem até ao Núcleo pedindo para a Polícia mandar o Demandado parar de procurar a sua filha e se afastar dela”.

Para a unidade de registro “**não tem medo da Polícia ou da Justiça**”, o que representa desconfiança diante da instituição, são exemplificados:

CASO 88 VENDA NOVA:

“Demandado, o pai, alega que já teve outros atritos com o filho e que tiveram discussão, falta de respeito e ameaças mútuas. Já foram à Delegacia e ao Juizado, mas ainda não conseguiram resolver o problema”.

CASO 89 VENDA NOVA:

“Disse que fez vários REDS, mas esta é a 1ª vez que é chamado à Delegacia sobre isto. Deseja a Mediação para acabar com este inferno”.

CASO 94 SUL:

“Demandada relata que é a Demandante quem lhe ameaça, provoca, importuna gratuitamente, que já esteve em Conciliação no JEC, mas de nada adiantou”.

CASO 119 SUL:

“Então o Demandante disse que iria chamar a Polícia e o Demandado disse que Polícia não é de nada”.

Por sua vez, nos casos abaixo, observou-se o oposto, ou seja, medo da Polícia:

CASO 54 VENDA NOVA:

“Demandado compareceu e disse que não tem problema nenhum com os vizinhos, nem os conhece, que no dia que a PM foi chamada, estava brigando com sua cunhada, em sua casa e não quer ter problema com a Polícia, por isto veio a Delegacia”.

CASO 137 VENDA NOVA:

“Demandado chegou ao Núcleo muito nervoso, ansioso e preocupado por estar em uma Delegacia de Polícia”.

São exemplos para a unidade de registro “**tem dificuldade de aceitar acordo**”:

CASO 78 SUL:

“Após dificuldade de cada um em aceitar o acordo”.

CASO 89 VENDA NOVA:

“No ciclo, ficou claro que a Demandante é responsável pelos telefonemas e perseguições, mas não está dando o braço a torcer”.

CASO 137 VENDA NOVA:

“No ciclo não houve acordo, pois ficaram reticentes em suas posições e, portanto, não colaboraram com a solução”.

O inverso desta unidade de registro é a fácil aceitação do acordo, como no caso 165 do Núcleo Sul:

“Aceitaram facilmente o que decidiram: que vão se respeitar e que, quando o Demandante estiver corrigindo os filhos, ela não irá interferir”.

Para a unidade categorial “**Transformação do Conflito**” foram consideradas nove unidades de registro:

- Assinou Termo de Desinteresse;
- Capacidade de separar emoção e razão;
- Capacidade de reconhecer processos e prazos;
- Capacidade de criar novas opções;
- Capacidade de analisar ideias e abordagens, sem descartá-las;

- Capacidade de se enxergar dentro do conflito;
- Reconhecimento da situação e do outro;
- Livre reinterpretação da sua ação;
- Oportunidade para um aprendizado.

À primeira unidade de registro “**assinou Termo de Desinteresse**” observaram-se as ocorrências ou ausências do Termo de Desinteresse. Este termo é assinado por aqueles demandantes que fizeram o REDS e que não têm mais interesse em prosseguir com a representação contra o demandado.

Para a unidade de registro “**capacidade de separar emoção e razão**” podem-se considerar os seguintes exemplos:

CASO 131 VENDA NOVA:

“Demandada alega que as brigas se dão porque ele não considera a sua filha, enteada dele, a maltrata. Ela deseja que ele deixe de ser tão autoritário e respeite sua filha e a ela. Disse que há um mês estão separados por este motivo. Aceitou a Mediação”.

CASO 118 VENDA NOVA:

“Dias depois retornaram bem mais tranquilos. Ouviram atentamente sobre o procedimento e se interessaram pela cultura de paz”.

CASO 147 SUL:

“(Demandada disse que já quis conversar com a irmã por várias vezes)... Pretende mostrar para a irmã a necessidade de orientar os filhos quanto a limites e responsabilidades”.

CASO 165 SUL:

“Demandante diz que está vivendo conflito com os filhos de sua companheira que não o respeita e agridem-no constantemente. Eles não são seus filhos, mas não os quer mal e nem à sua companheira”.

Observou-se o inverso em:

CASO 105 SUL:

“Durante ciclo de Mediação Demandado perdeu a calma, pois o Demandante não conseguia se responsabilizar minimamente por nada, nem contribuiu com o diálogo e a solução dos problemas, pois têm muita dificuldade de perceber e aceitar a necessidade do outro, só foca em suas necessidades”.

São exemplos para a unidade de registro “**capacidade de reconhecer processos e prazos**”:

CASO 78 SUL:

“ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora e a se respeitarem mutuamente para conviverem pacificamente”.

CASO 95 SUL:

“Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador”.

Quando o mediador relata que os demandantes “não chegaram a um entendimento em comum”, como no caso 76, do Núcleo Sul, observa-se que não têm a capacidade de reconhecer processos e prazos.

Para a unidade de registro “**capacidade de criar novas opções**”, são dados como exemplos:

CASO 77 SUL:

“Ambos entraram em acordo”.

CASO 78 SUL:

“ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora e a se respeitarem mutuamente para conviverem pacificamente”.

CASO 86 SUL:

“No ciclo o irmão se comprometeu a fazer com que o imóvel seja entregue à sua irmã, limpo e reformado”.

CASO 87 SUL:

‘Em contato telefônico o Demandado disse que o problema já foi resolvido no local, conversaram e estão se entendendo’.

CASO 95 SUL:

“Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador”.

No caso abaixo, observou-se a incapacidade de criar novas opções:

CASO 119 SUL:

“Demandante mostrou-se irredutível com relação à obra irregular do vizinho e que já está tomando providências junto à PBH e que também irá procurar a Justiça”.

Para a unidade de registro “**capacidade de analisar ideias e abordagens, sem descartá-las**”, podem ser citados:

CASO 113 SUL:

“Demandante disse que fará de tudo para que não haja desentendimentos com o Demandado, que deseja viver em paz agora, apesar de não saber como será o futuro”.

CASO 134 SUL:

“as medidas sugeridas para resolver o problema foram informadas que já estão sendo colocadas em prática para melhorar a convivência daqui para frente”.

CASO 10 VENDA NOVA:

“Houve Mediação entre casal com bastante avanço no diálogo, onde acordaram que irão, daqui para frente, buscar conversar mais e se colocar no lugar do outro”.

O oposto da capacidade de analisar ideias ou abordagens, descartando-as, pode ser visto no caso 76 do Núcleo Sul. Neste exemplo, o demandante decidiu em procurar outra forma de resolver o seu problema, descartando a Mediação, vez que não teve paciência em ouvir a outra parte e nem confiou na possibilidade da resolução no núcleo:

“vai procurar outros meios, pois viu que na Mediação não se resolveu”.

Para a unidade de registro “**capacidade de se enxergar dentro do conflito**”, vejamos os exemplos abaixo:

CASO 77 SUL:

“Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo, por ter desrespeitado sua mãe, mesmo que sendo em defesa de sua companheira”.

CASO 78 SUL:

“Ambos se comprometeram a não falar um do outro com outras pessoas, não fazer comentários desabonadores da conduta do outro e não ter nenhuma atitude que possa ser avaliada como provocação”.

CASO 86 SUL:

“No ciclo o irmão se comprometeu a fazer com que o imóvel seja entregue à sua irmã, limpo e reformado”.

CASO 87 SUL:

“Disse que vai resolver o problema sem precisar da Mediação”.

CASO 95 SUL:

“Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador”.

Também foi possível identificar a atitude inversa, ou seja, não se ver como parte do conflito, dentro do conflito e da relação.

CASO 157 SUL:

“Demandado disse que não conhece a Demandante e nunca conversou com ela; que o marido dela veio conversar, mas desrespeitou o Demandado, agredindo-o verbalmente”.

Para a unidade de registro **“reconhecimento da situação e do outro”** são exemplos:

CASO 77 SUL:

“Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo, por ter desrespeitado sua mãe, mesmo que sendo em defesa de sua companheira”.

CASO 78 SUL:

“Ambos se comprometeram a não falar um do outro com outras pessoas, não fazer comentários desabonadores da conduta do outro e não ter nenhuma atitude que possa ser avaliada como provocação”.

CASO 86 SUL:

“No monitoramento foi observado que o acordo foi cumprido e a Demandante já se mudou para sua casa”.

CASO 95 SUL:

“Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador”.

“Demandante disse que não tem raiva do demandado, que não lhe deseja mal e estará à disposição deste, caso necessite”.

“Ambos também se comprometeram a conversar com educação caso algum deles venha a se sentir incomodado com o outro no futuro”.

No caso 76 do Núcleo Sul, apesar do demandado ter exposto sua situação e motivos, o “demandante decidiu ajuizar ação na justiça contra o demandado”, portanto, a Mediação de nada adiantou.

A unidade de registro “**livre reinterpretação da sua ação**” significa que o participante conseguiu, com a Mediação, rever a sua situação, o que pode ser visto nos exemplos abaixo:

CASO 87 SUL:

“A Demandante confirma o que o Demandado disse e que está satisfeita. Seu filho também ligou agradecendo e dizendo que está satisfeito e que no futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa”.

CASO 95 SUL:

“Demandado pediu desculpas ao demandante e disse estar arrependido”.

CASO 20 VENDA NOVA:

“Em monitoramento foi verificado que continuam conversando, sem agressões ou ameaças e que o rapaz está dando assistência aos filhos”.

Quando se deparou com o seguinte relato do Mediador, no caso 105 do Núcleo Sul, percebeu-se que alguns mediandos não conseguiram se desvencilhar do conflito, pois não saíram de suas posições e, assim, não reinterpretaram suas ações:

“Demandante (...) têm muita dificuldade de perceber e aceitar a necessidade do outro, só foca em suas necessidades”.

A unidade de registro “**oportunidade para um aprendizado**” significou que, após a Mediação, os mediandos transformaram o conflito, o que lhes permitirá melhor administrar desavenças futuras, ou seja, foram empoderados para resolver não só este conflito, mas outros. Veja as ocorrências:

CASO 77 SUL:

“Ambos entraram em acordo”.

CASO 78 SUL:

“ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora e a se respeitarem mutuamente para conviverem pacificamente”.

CASO 86 SUL:

“No monitoramento foi observado que o acordo foi cumprido e a Demandante já se mudou para sua casa”.

CASO 87 SUL:

“A Demandante confirma o que o Demandado disse e que está satisfeita. Seu filho também ligou agradecendo e dizendo que está satisfeito e que no futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa”.

CASO 95 SUL:

“Demandado pediu desculpas ao demandante e disse estar arrependido”.
“Demandante disse que não tem raiva do demandado, que não lhe deseja mal e estará à disposição deste, caso necessite”.
“Ambos também se comprometeram a conversar com educação caso algum deles venha a se sentir incomodado com o outro no futuro”.

No exemplo abaixo, observou-se o inverso, ou seja, o demandante não aprendeu com o problema.

CASO 115 SUL:

“Demandante desistiu da Mediação, pois o que o mediador dissesse ela faria, mas não confia no Demandado”.

Para a unidade categorial “**sem dados para analisar**”, foram consideradas quatro unidades de registro:

- Desistiu;
- Não compareceu;
- Não se aplica Mediação;
- Termo Desinteresse: não se aplica.

À primeira delas, “**desistiu**”, observaram-se como exemplo de ocorrências:

CASO 158 SUL:

“Desistência do procedimento pelo demandante”.

Para a unidade de registro “**não compareceu**”:

CASO 85 SUL:

“Diante do não comparecimento da Demandante nos próximos atendimentos e de não ter atendido aos vários contatos feitos...”

Para a unidade de registro “**não se aplica Mediação**”:

CASO 152 SUL:

“Consta no REDS ameaça, porte de arma de fogo, por isto a Mediação não foi recomendada”.

Para a unidade de registro “**Termo Desinteresse: não se aplica**⁹¹”:

CASO 100 SUL:

“REDS: não
TCO: não
TERMO DE DESINTERESSE: não se aplica”

⁹¹ Como neste caso não houve a confecção do Registro de Evento de Defesa Social (REDS) por se tratar de fato sem tipificação penal, então não há que se falar na lavratura de Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) e, se não teve REDS, não tem naturalmente o Termo de Desinteresse.

Na análise de resultados, adiante, poderá se verificar como foi realizado o salto inferencial a partir das unidades de contexto e respectivas unidades de registro e a conexão de sentido com o referencial teórico.

VII. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados correspondeu a duas etapas, sendo a primeira o salto inferencial realizado a partir dos dados coletados nas Fichas e Atendimento dos Núcleos Sul e Venda Nova, que foram previamente analisados por meio da análise categorial que, conforme Bardin (2007) consiste no desmembramento do texto em categoriais agrupadas analogicamente, com o objetivo de responder ao problema e aos objetivos propostos pela pesquisa. O processo de formação das categorias se deu após a seleção do material e a leitura flutuante, e a exploração foi realizada através da codificação como demonstrado na seção anterior.

A segunda etapa correspondeu à compilação dos resultados do salto inferencial na Matriz de Dados a fim de se verificar a hipótese, caso a caso, qual seja a de que Não ter um Posicionamento Conformativo à Instituição, em um contexto de Mediação de Conflitos, possibilita a Transformação do Conflito.

Antes de iniciar a apresentação da primeira etapa, importante é se destacar que os resultados obtidos na análise documental transcrita para o SPSS demonstraram que, em comparação com o Relatório de Resultados do MEDIAR - 2012, as características dos atendidos têm se mantido, pois não houve alteração significativa da amostra representada pelos Núcleos Sul e Venda Nova.

Passando-se à primeira etapa da análise dos resultados, para efetuá-la com a aproximação teórica utilizada, adiante será descrito o salto inferencial realizado a partir das Categorias Iniciais⁹², retiradas dos enxertos dos casos explorados e que mantiveram significação semântica com a explicação dos conceitos norteadores dos autores Lareau, Bush e Folger e Lederach; da aproximação a que se chegou às Categorias Secundárias e destas, por sua vez, às Categorias Finais.

⁹² Em função de ocupar muitas páginas e para se evitar uma leitura exaustiva, optou-se por apresentar as Categorias Iniciais com a apresentação de apenas 97 destas para a explicação do salto inferencial.

As Categorias Iniciais configuram-se como as primeiras notas acerca da realidade apresentada pelas Fichas de Atendimento dos Núcleos de Mediação de Conflitos exploradas. Estas categorias resultaram do processo de codificação das Fichas transcritas, aqui se apresentando apenas algumas⁹³. Cada categoria inicial, anteriormente denominada de unidades de contexto, constitui-se dos trechos selecionados dos relatos dos Mediadores de Conflitos, contando com o respaldo do referencial teórico.

O Quadro abaixo apresenta as citações (unidades de contexto) que foram o ponto de partida da análise e, portanto, foram denominadas de Categorias Iniciais:

QUADRO 8 Categorias Iniciais

CATEGORIAS INICIAIS

1. “Demandado não vai assumir o prejuízo, uma vez que em brigas anteriores também teve prejuízo causado pelo demandante”.
2. “Demandada quer que demandante lhe pague o que deve”.
3. “Para chegar ao acordo seguinte, fizeram muitas intervenções, cada um a seu favor e contra o outro”.
4. “Demandante disse que nos últimos meses vem estranhando os descontos que tem tido em sua parte e foi perguntar à funcionária do asilo. Disse que foi muito maltratada, que a funcionária a chamou de alcoólatra e drogada, expondo-a ao ridículo na frente de várias pessoas. Disse que já foi alcoólatra, mas que está sem beber há 3 meses e faz tratamento no Sersam. Está muito chateada pela exposição”.
5. “Demandante disse que, quando chegou, a casa ainda estava ocupada e teve que ir morar em um barracão de 2 cômodos com a filha e dois netos sem nenhuma infraestrutura”.
6. “Demandado compareceu ao Núcleo e disse que já pediu ao inquilino para entregar o imóvel reformado, mas que estes estão tendo dificuldade para arranjar outro lugar para morar. Pretende ajudar a irmã, como sempre fez”.
7. “Compareceu ao Núcleo a Demandante alegando que está tendo problemas com seus vizinhos por conta de provocação e som alto”.
8. “Demandado 1 compareceu ao Núcleo e disse que ele e sua companheira não têm tempo para resolver questões de implicância de vizinhos, pois têm mais o que fazer”.
9. “Disse que os filhos da Demandante também colocam som alto durante o dia enquanto ela não está e nem por isto foram questionar. Que antes dele passar a morar com sua atual companheira, era amigo da Demandante, até saíam juntos para o pagode, que ela deve é estar com ciúmes dele”.
10. “Parece, também, que ela acha que só ela pode fazer festinhas e churrasco, que quando eles fazem, ela implica”.
11. “ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora”.
12. “No futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa”.
13. “Demandante disse que não tem raiva do demandado, que não lhe deseja mal e estará à disposição deste, caso necessite”.

⁹³ As categorias iniciais foram dispostas no Apêndice através da transcrição completa de todos os 152 casos. A cada citação ilustrativa dos relatos foi realizada a codificação justificada pelo referencial teórico balizador.

QUADRO 8

Categorias Iniciais

CATEGORIAS INICIAIS

14. "Ambos também se comprometeram a conversar com educação caso algum deles venha a se sentir incomodado com o outro no futuro".
15. "Demandante evita criar conflitos com o demandado porque não quer confusão com ele".
16. "Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo".
17. "Demandante quer sossego e não ser incomodado pela demandada, principalmente no trabalho".
18. "Demandada quer que demandante lhe pague a dívida".
19. "Quer sua casa de volta, reformada e o dinheiro dos aluguéis".
20. "Compareceu ao Núcleo a Demandante alegando que está tendo problemas com seus vizinhos por conta de provocação e som alto".
21. "Afimal de contas quem provoca é a Demandante e seus filhos que começam logo às 08h da manhã a colocar sol alto para provocá-los".
22. "afinal de contas quem provoca é a Demandante e seus filhos que começam logo às 08h da manhã a colocar som alto para provocá-los".
23. "As partes se debateram, mas aos poucos foram se acalmando, negociando cada uma a seu favor".
24. "Ciclo de Mediação transcorreu bastante tenso, com ofensas e xingamentos entre as partes, cada qual contestando a fala do outro".
25. "Após dificuldade de cada um em aceitar o acordo, ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo".
26. "Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador".
27. "As partes se debateram, mas aos poucos foram se acalmando, negociando cada uma a seu favor".
28. "Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo, por ter desrespeitado sua mãe, mesmo que sendo em defesa de sua companheira".
29. "Demandante disse que os conflitos com sua irmã começaram depois que passaram a morar perto e por conta dos desentendimentos dos filhos das duas. Disse que tinha um bom relacionamento com a irmã".
30. "Demandado não guarda mágoas do demandante, apesar de não serem amigos".
31. "O marido da Demandada não aderiu à Mediação, pois não quer conversar com a Demandante e nem ter amizade com ela".
32. "Demandada disse que não tem relacionamento com a vizinha, pois é uma pessoa muito difícil, nervosa, agressiva".
33. "Demandante disse que a Demandada, sua filha, não a respeita e que já estiveram aqui no Núcleo antes por conta do som alto do seu genro. Disse que melhorou por uns dias, mas agora piorou. Disse que vai executar o acordo na Justiça".
34. "Demandado disse que Polícia não é de nada, que não faz nada".
35. "Demandada, a filha, demonstrou-se muito magoada com o fato dos Demandantes terem procurado a Polícia, sendo que poderiam ter resolvido o problema lá mesmo e da Polícia estar se preocupando com isto, quando há tantas outras coisas mais importantes".
36. "A filha do Demandante disse que não acredita na Mediação, pois já houve, e nem na Justiça, pois seu pai foi condenado mesmo sendo inocente".
37. "Que deve ter havido mal entendido e que o problema do filho não gostar de estudar não é só dele ou da família, mas também da escola".
38. "Para chegar ao acordo seguinte, fizeram muitas intervenções, cada um em seu favor"
39. "as partes se debateram, mas aos poucos foram se acalmando, negociando cada uma a seu favor".
40. "Ciclo de Mediação transcorreu bastante tenso, com ofensas e xingamentos entre as partes, cada qual contestando a fala do outro".
41. "Demandante deseja que seu vizinho repare o prejuízo causado".

QUADRO 8

Categorias Iniciais

CATEGORIAS INICIAIS

42. “conhece seus direitos”.
43. “Demandado não vai assumir o prejuízo, uma vez que em brigas anteriores também teve prejuízo causado pelo demandante”.
44. “Demandada quer que demandante lhe pague a dívida”.
45. “Entraram em acordo fora do Núcleo, portanto, nem precisou do Ciclo de Mediação”.
46. “Demandada disse que na última visita ela (a demandante) fez um escândalo e disse ‘você vai ver o que vou fazer’. Ofereceram a ela tratamento psicológico, mas ela nunca aceitou. Esperam resolver o problema pacificamente”.
47. “Demandante procurou o Núcleo porque quer sua casa de volta, reformada e o dinheiro dos alugueis”.
48. “Disse ter procurado o Juizado de Conciliação (...). Quer ter tranquilidade”.
49. “Disse que vai resolver o problema sem precisar da Mediação”.
50. “Seu filho também ligou agradecendo e dizendo (...) que no futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa”.
51. “Demandado, o pai, alega que já teve outros atritos com o filho e que tiveram discussão, falta de respeito e ameaças mútuas. Já foram à Delegacia e ao Juizado, mas ainda não conseguiram resolver o problema”.
52. “Disse que fez vários REDS, mas esta é a 1ª vez que é chamado à Delegacia sobre isto. Deseja a Mediação para acabar com este inferno”.
53. “Demandada relata que é a Demandante quem lhe ameaça, provoca, importuna gratuitamente, que já esteve em Conciliação no JEC, mas de nada adiantou”.
54. “Então o Demandante disse que iria chamar a Polícia e o Demandado disse que Polícia não é de nada”.
55. “Após dificuldade de cada um em aceitar o acordo”.
56. “No ciclo, ficou claro que a Demandante é responsável pelos telefonemas e perseguições, mas não está dando o braço a torcer”.
57. “No ciclo não houve acordo, pois ficaram reticentes em suas posições e, portanto, não colaboraram com a solução”.
58. “assinou Termo de Desinteresse”.
59. “Demandada alega que as brigas se dão porque ele não considera a sua filha, enteada dele, a maltrata. Ela deseja que ele deixe de ser tão autoritário e respeite sua filha e a ela. Disse que há um mês estão separados por este motivo. Aceitou a Mediação”.
60. “Dias depois retornaram bem mais tranquilos. Ouviram atentamente sobre o procedimento e se interessaram pela cultura de paz”.
61. “(Demandada disse que já quis conversar com a irmã por várias vezes)... Pretende mostrar para a irmã a necessidade de orientar os filhos quanto a limites e responsabilidades”.
62. “Demandante diz que está vivendo conflito com os filhos de sua companheira que não o respeita e agride-no constantemente. Eles não são seus filhos, mas não os quer mal e nem à sua companheira”.
63. “ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora e a se respeitarem mutuamente para conviverem pacificamente”.
64. “Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador”.
65. “Ambos entraram em acordo”.
66. “Ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora e a se respeitarem mutuamente para conviverem pacificamente”.
67. “No ciclo o irmão se comprometeu a fazer com que o imóvel seja entregue à sua irmã, limpo e reformado”.
68. “Em contato telefônico o Demandado disse que o problema já foi resolvido no local, conversaram e estão se entendendo”.
69. “Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador”.

QUADRO 8

Categorias Iniciais

CATEGORIAS INICIAIS

70. "Demandante disse que fará de tudo para que não haja desentendimentos com o Demandado, que deseja viver em paz agora, apesar de não saber como será o futuro".
71. "As medidas sugeridas para resolver o problema foram informadas que já estão sendo colocadas em prática para melhorar a convivência daqui para frente".
72. "Houve Mediação entre casal com bastante avanço no diálogo, onde acordaram que irão, daqui para frente, buscar conversar mais e se colocar no lugar do outro".
73. "Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo, por ter desrespeitado sua mãe, mesmo que sendo em defesa de sua companheira".
74. "Ambos se comprometeram a não falar um do outro com outras pessoas, não fazer comentários desabonadores da conduta do outro e não ter nenhuma atitude que possa ser avaliada como provocação".
75. "No ciclo o irmão se comprometeu a fazer com que o imóvel seja entregue à sua irmã, limpo e reformado".
76. "Disse que vai resolver o problema sem precisar da Mediação".
77. "Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador".
78. "Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo, por ter desrespeitado sua mãe, mesmo que sendo em defesa de sua companheira".
79. "Ambos se comprometeram a não falar um do outro com outras pessoas, não fazer comentários desabonadores da conduta do outro e não ter nenhuma atitude que possa ser avaliada como provocação".
80. "No monitoramento foi observado que o acordo foi cumprido e a Demandante já se mudou para sua casa".
81. "Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador".
82. "Demandante disse que não tem raiva do demandado, que não lhe deseja mal e estará à disposição deste, caso necessite".
83. "Ambos também se comprometeram a conversar com educação caso algum deles venha a se sentir incomodado com o outro no futuro".
84. "A Demandante confirma o que o Demandado disse e que está satisfeita. Seu filho também ligou agradecendo e dizendo que está satisfeito e que no futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa".
85. "Demandado pediu desculpas ao demandante e disse estar arrependido".
86. "Em monitoramento foi verificado que continuam conversando, sem agressões ou ameaças e que o rapaz está dando assistência aos filhos".
87. "Ambos entraram em acordo".
88. "Ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora e a se respeitarem mutuamente para conviverem pacificamente".
89. "No monitoramento foi observado que o acordo foi cumprido e a Demandante já se mudou para sua casa".
90. "A Demandante confirma o que o Demandado disse e que está satisfeita. Seu filho também ligou agradecendo e dizendo que está satisfeito e que no futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa".
91. "Demandado pediu desculpas ao demandante e disse estar arrependido".
92. "Demandante disse que não tem raiva do demandado, que não lhe deseja mal e estará à disposição deste, caso necessite".
93. "Ambos também se comprometeram a conversar com educação caso algum deles venha a se sentir incomodado com o outro no futuro".
94. "Desistência do procedimento pelo demandante".
95. "Diante do não comparecimento da Demandante nos próximos atendimentos e de não ter atendido aos vários contatos feitos..."
96. "Consta no REDS ameaça, porte de arma de fogo, por isto a Mediação não foi recomendada".
97. "Termo Desinteresse: não se aplica".

A partir da apresentação das Categorias Iniciais procedeu-se à construção das Categorias Intermediárias que se constituíram em unidades de registro. Foram construídas 26 Categorias Intermediárias, conforme QUADRO 9⁹⁴.

QUADRO 9
Categorias Intermediárias

CATEGORIAS INICIAIS	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIAS INTERMEDIÁRIAS
<p>1. “Demandado não vai assumir o prejuízo, uma vez que em brigas anteriores também teve prejuízo causado pelo demandante”.</p> <p>2. “Demandada quer que demandante lhe pague o que deve”.</p> <p>3. “Para chegar ao acordo seguinte, fizeram muitas intervenções, cada um a seu favor e contra o outro”.</p> <p>4. “Demandante disse que nos últimos meses vem estranhando os descontos que tem tido em sua parte e foi perguntar à funcionária do asilo. Disse que foi muito maltratada, que a funcionária a chamou de alcoólatra e drogada, expondo-a ao ridículo na frente de várias pessoas. Disse que já foi alcoólatra, mas que está sem beber há 3 meses e faz tratamento no Sersam. Está muito chateada pela exposição”.</p> <p>5. “Demandante disse que, quando chegou, a casa ainda estava ocupada e teve que ir morar em um barracão de 2 cômodos com a filha e dois netos sem nenhuma infraestrutura”.</p> <p>6. “Demandado compareceu ao Núcleo e disse que já pediu ao inquilino para entregar o imóvel reformado, mas que estes estão tendo dificuldade para arranjar outro lugar para morar. Pretende ajudar a irmã, como sempre fez”.</p> <p>7. “Compareceu ao Núcleo a Demandante alegando que está tendo problemas com seus vizinhos por conta de provocação e som alto”.</p> <p>8. “Demandado 1 compareceu ao Núcleo e disse que ele e sua companheira não têm tempo para resolver questões de implicância de vizinhos, pois têm mais o que fazer”.</p> <p>9. “Disse que os filhos da Demandante também colocam som alto durante o dia enquanto ela não está e nem por isto foram questionar. Que antes dele passar a morar com sua atual companheira, era amigo da Demandante, até saíam juntos para o pagode, que ela deve é estar com ciúmes dele”.</p> <p>10. “Parece, também, que ela acha que só ela pode fazer festinhas e churrasco, que quando eles fazem, ela implica”.</p>	<p>Elementos-chave dos modos de criação das famílias de classe média, trabalhadora e pobre em comparação com a intervenção diante de instituições como escola e saúde na pesquisa realizada por Lareau: valorização dos filhos x cuidados básicos. Ela observou que as famílias de classe média foram as que mais valorizam a criação e atenção aos filhos. A aproximação feita aqui foi a seguinte: diante da instituição (Polícia ou Mediação de Conflitos) ou diante da outra pessoa com quem se encontram em conflito, como os atendidos se comportaram? Valorizaram-se ou não?</p>	<p>I. Valorização pessoal</p>

⁹⁴ A aglutinação das dez primeiras categorias iniciais ilustra o processo de formação da Categoria Intermediária I. “valorização pessoal”, e assim sucessivamente.

QUADRO 9
Categorias Intermediárias

CATEGORIAS INICIAIS	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIAS INTERMEDIÁRIAS
<p>11. “ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora”.</p> <p>12. “No futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa”.</p> <p>13. “Demandante disse que não tem raiva do demandado, que não lhe deseja mal e estará à disposição deste, caso necessite”.</p> <p>14. “Ambos também se comprometeram a conversar com educação caso algum deles venha a se sentir incomodado com o outro no futuro”.</p>	<p>Lareau observou como as famílias de classe média, trabalhadora e pobre organizaram a vida diária de seus filhos, preocupando-se com a organização das atividades e com quem passavam as crianças. A aproximação aqui foi feita levando-se em conta a organização da vida diária dos atendidos: se preocupavam com o planejamento de suas vidas com vistas no presente ou ao futuro.</p>	<p>II. Planejamento com vistas ao futuro</p>
<p>15. “Demandante evita criar conflitos com o demandado porque não quer confusão com ele”.</p> <p>16. “Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo”.</p> <p>17. “Demandante quer sossego e não ser incomodado pela demandada, principalmente no trabalho”.</p> <p>18. “Demandada quer que demandante lhe pague a dívida”.</p> <p>19. “Quer sua casa de volta, reformada e o dinheiro dos alugueis”.</p> <p>20. “Compareceu ao Núcleo a Demandante alegando que está tendo problemas com seus vizinhos por conta de provocação e som alto”.</p> <p>21. “Afinal de contas quem provoca é a Demandante e seus filhos que começam logo às 08h da manhã a colocar sol alto para provocá-los”.</p>	<p>Lareau observou que os pais de família média mantinham tanto com seus filhos quanto com os profissionais de instituições uma linguagem racional; enquanto a linguagem dos de classe trabalhadora ou pobre era diretiva, ordenando a seus filhos e, em contato com instituições, raramente contestavam ou negociavam, acreditando nas diretivas dos profissionais. A aproximação aqui foi a de se verificar o tipo de linguagem dos demandados em presença da instituição Polícia ou Mediação de Conflitos e frente a frente com quem se encontravam em conflito.</p>	<p>III. Linguagem racional</p>
<p>22. “afinal de contas quem provoca é a Demandante e seus filhos que começam logo às 08h da manhã a colocar som alto para provocá-los”.</p> <p>23. “As partes se debateram, mas aos poucos foram se acalmando, negociando cada uma a seu favor”.</p>	<p>Idem à observação acima. Aqui buscou se verificar se os demandados contestavam a instituição, a Mediação ou aquele com quem estavam em conflito.</p>	<p>IV. Contestação</p>

QUADRO 9
Categorias Intermediárias

CATEGORIAS INICIAIS	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIAS INTERMEDIÁRIAS
24. "Ciclo de Mediação transcorreu bastante tenso, com ofensas e xingamentos entre as partes, cada qual contestando a fala do outro".		
25. "Após dificuldade de cada um em aceitar o acordo, ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo". 26. "Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador". 27. "As partes se debateram, mas aos poucos foram se acalmando, negociando cada uma a seu favor".	Idem à observação acima. Aqui buscou se verificar se os demandados negociavam suas posições e interesses com a instituição, a Mediação ou com aquele com quem estavam em conflito.	V. Negociação
28. "Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo, por ter desrespeitado sua mãe, mesmo que sendo em defesa de sua companheira". 29. "Demandante disse que os conflitos com sua irmã começaram depois que passaram a morar perto e por conta dos desentendimentos dos filhos das duas. Disse que tinha um bom relacionamento com a irmã".	Lareau observou que as famílias de classe média tinham laços familiares fracos em comparação às famílias de classe trabalhadora e pobre. Aqui, buscou-se verificar o tipo de laço existente entre os demandados e suas famílias.	VI. Laços familiares fracos
30. "Demandado não guarda mágoas do demandante, apesar de não serem amigos". 31. "O marido da Demandada não aderiu à Mediação, pois não quer conversar com a Demandante e nem ter amizade com ela". 32. "Demandada disse que não tem relacionamento com a vizinha, pois é uma pessoa muito difícil, nervosa, agressiva".	Idem à observação acima. Aqui, buscou-se observar o tipo de convivência que os demandados tinham com outras pessoas.	VII. Convivência seletiva com outros
33. "Demandante disse que a Demandada, sua filha, não a respeita e que já estiveram aqui no Núcleo antes por conta do som alto do seu genro. Disse que melhorou por uns dias, mas agora piorou. Disse que vai executar o acordo na Justiça". 34. "Demandado disse que Polícia não é de nada, que não faz nada". 35. "Demandada, a filha, demonstrou-se muito magoada com o fato dos Demandantes terem procurado a Polícia, sendo que poderiam ter resolvido o problema lá mesmo e da Polícia estar se preocupando com isto, quando há tantas outras coisas mais importantes". 36. "A filha do Demandante disse que não acredita na Mediação, pois já houve, e nem na Justiça, pois seu pai foi condenado mesmo sendo inocente".	Lareau observou que os as famílias de classe média, em contato com instituições, não tinham reservas em criticá-las, ao contrário das famílias de classe trabalhadora e pobre. A aproximação aqui foi a de se verificar se, em contato com a instituição, os demandados fariam alguma crítica a esta ou a outra instituição.	VIII. Crítica a instituição

QUADRO 9
Categorias Intermediárias

CATEGORIAS INICIAIS	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIAS INTERMEDIÁRIAS
37. “Que deve ter havido mal entendido e que o problema do filho não gostar de estudar não é só dele ou da família, mas também da escola”.		
38. “Para chegar ao acordo seguinte, fizeram muitas intervenções, cada um em seu favor” 39. “as partes se debateram, mas aos poucos foram se acalmando, negociando cada uma a seu favor”. 40. “Ciclo de Mediação transcorreu bastante tenso, com ofensas e xingamentos entre as partes, cada qual contestando a fala do outro”.	Lareau observou que as famílias de classe média, em contato com instituições, faziam intervenção a seu favor ou de seus filhos, sendo o oposto o observado em famílias de classe trabalhadora e pobre. A aproximação aqui foi a de se verificar se os mediandos faziam o mesmo diante da instituição ou de quem estavam em conflito.	IX. Faz intervenção a seu favor
41. “Demandante deseja que seu vizinho repare o prejuízo causado”. 42. “conhece seus direitos”. 43. “Demandado não vai assumir o prejuízo, uma vez que em brigas anteriores também teve prejuízo causado pelo demandante”. 44. “Demandada quer que demandante lhe pague a dívida”.	Lareau observou que as famílias de classe média demonstraram ter sentimento de direitos do que as de classe trabalhadora e pobre que demonstraram ter sentimento de restrição. Com relação aos deveres, foi o oposto. A aproximação aqui foi a de se verificar se os mediandos conheciam seus direitos e deveres.	X. Conhece seus direitos e deveres
45. “Entraram em acordo fora do Núcleo, portanto, nem precisou do Ciclo de Mediação”. 46. “Demandada disse que na última visita ela (a demandante) fez um escândalo e disse ‘você vai ver o que vou fazer’. Ofereceram a ela tratamento psicológico, mas ela nunca aceitou. Esperam resolver o problema pacificamente”. 47. “Demandante procurou o Núcleo porque quer sua casa de volta, reformada e o dinheiro dos aluguéis”. 48. “Disse ter procurado o Juizado de Conciliação (...). Quer ter tranquilidade”. 49. “Disse que vai resolver o problema sem precisar da Mediação”. 50. “Seu filho também ligou agradecendo e dizendo (...) que no futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa”.	Junto ao conceito anterior, Lareau discutiu a iniciativa das famílias de classe média, trabalhadora e pobre na busca de solução dos seus problemas. Verificou-se que as famílias de classe média têm maior iniciativa. Nesta pesquisa, buscou-se verificar a mesma iniciativa nos demandados.	XI. Busca resolver seus problemas sem esperar pelos outros

QUADRO 9
Categorias Intermediárias

CATEGORIAS INICIAIS	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIAS INTERMEDIÁRIAS
<p>51. “Demandado, o pai, alega que já teve outros atritos com o filho e que tiveram discussão, falta de respeito e ameaças mútuas. Já foram à Delegacia e ao Juizado, mas ainda não conseguiram resolver o problema”.</p> <p>52. “Disse que fez vários REDS, mas esta é a 1ª vez que é chamado à Delegacia sobre isto. Deseja a Mediação para acabar com este inferno”.</p> <p>53. “Demandada relata que é a Demandante quem lhe ameaça, provoca, importuna gratuitamente, que já esteve em Conciliação no JEC, mas de nada adiantou”.</p> <p>54. “Então o Demandante disse que iria chamar a Polícia e o Demandado disse que Polícia não é de nada”.</p>	<p>Lareau observou que o sentimento restritivo de direitos presente nas famílias da classe trabalhadora e pobre gerava não um sentimento de medo das instituições e sim de respeito e confiança, denotando dependência destas. Aqui, a aproximação buscou verificar o tipo de sentimento que os mediandos nutriam em relação à instituição.</p>	<p>XII. Não tem medo da Polícia ou da Justiça</p>
<p>55. “Após dificuldade de cada um em aceitar o acordo”.</p> <p>56. “No ciclo, ficou claro que a Demandante é responsável pelos telefonemas e perseguições, mas não está dando o braço a torcer”.</p> <p>57. “No ciclo não houve acordo, pois ficaram reticentes em suas posições e, portanto, não colaboraram com a solução”.</p>	<p>A despeito da intervenção nas instituições como observado por Lareau, procurou-se verificar a dificuldade ou não dos mediandos em aceitarem acordo.</p>	<p>XIII. Tem dificuldade de aceitar acordo</p>
<p>58. “assinou Termo de Desinteresse”.</p>	<p>Aqui se tem um referencial prático, pois se entende que, se houve REDS e o mediando passou pelo procedimento da Mediação e optou em assinar o Termo de Desinteresse já é o primeiro passo em direção à transformação do conflito.</p>	<p>XIV. Assinou Termo de Desinteresse</p>
<p>59. “Demandada alega que as brigas se dão porque ele não considera a sua filha, enteada dele, a maltrata. Ela deseja que ele deixe de ser tão autoritário e respeite sua filha e a ela. Disse que há um mês estão separados por este motivo. Aceitou a Mediação”.</p> <p>60. “Dias depois retornaram bem mais tranquilos. Ouviram atentamente sobre o procedimento e se interessaram pela cultura de paz”.</p>	<p>Segundo Lederach, a transformação do conflito passa pela dimensão pessoal, onde a primeira prática nesta direção é a capacidade das pessoas em verem a situação sem se deixar levar pelas exigências em que se apresentam as questões, que muitas vezes elevam o conflito. Aqui se buscou verificar o comportamento transformativo dos mediandos.</p>	<p>XV. Capacidade de separar emoção e razão</p>

QUADRO 9
Categorias Intermediárias

CATEGORIAS INICIAIS	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIAS INTERMEDIÁRIAS
<p>61. “Demandada disse que já quis conversar com a irmã por várias vezes... Pretende mostrar para a irmã a necessidade de orientar os filhos quanto a limites e responsabilidades”.</p> <p>62. “Demandante diz que está vivendo conflito com os filhos de sua companheira que não o respeita e agredem-no constantemente. Eles não são seus filhos, mas não os quer mal e nem à sua companheira”.</p>		
<p>63. “ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora e a se respeitarem mutuamente para conviverem pacificamente”.</p> <p>64. “Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador”.</p>	<p>Segundo Lederach, a transformação do conflito passa pela dimensão estrutural, onde uma das práticas nesta direção é a capacidade das pessoas de pensar sobre a mudança sem estarem condicionadas a uma visão de curto prazo. Aqui se buscou verificar o comportamento transformativo dos mediandos.</p>	<p>XVI. Capacidade de reconhecer processos e prazos</p>
<p>65. “Ambos entraram em acordo”.</p> <p>66. “Ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora e a se respeitarem mutuamente para conviverem pacificamente”.</p> <p>67. “No ciclo o irmão se comprometeu a fazer com que o imóvel seja entregue à sua irmã, limpo e reformado”.</p> <p>68. “Em contato telefônico o Demandado disse que o problema já foi resolvido no local, conversaram e estão se entendendo”.</p> <p>69. “Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador”.</p>	<p>Segundo Lederach, a transformação do conflito passa pela dimensão estrutural, onde uma das práticas nesta direção é a capacidade das pessoas de reformular o conflito para identificar os objetivos e procurar opções inovadoras para a ação. Aqui se buscou verificar o comportamento transformativo dos mediandos.</p>	<p>XVII. Capacidade de criar novas opções</p>
<p>70. “Demandante disse que fará de tudo para que não haja desentendimentos com o Demandado, que deseja viver em paz agora, apesar de não saber como será o futuro”.</p> <p>71. “As medidas sugeridas para resolver o problema foram informadas que já estão sendo colocadas em prática para melhorar a convivência daqui para frente”.</p>	<p>Segundo Lederach, a transformação do conflito passa pela dimensão estrutural, onde uma das práticas nesta direção é a capacidade das pessoas em buscar as opções que parecem ter a maior promessa de mudança construtiva. Aqui se buscou verificar o comportamento transformativo dos mediandos.</p>	<p>XVIII. Capacidade de analisar ideias e abordagens, sem descartá-las de imediato.</p>

QUADRO 9
Categorias Intermediárias

CATEGORIAS INICIAIS	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIAS INTERMEDIÁRIAS
72. "Houve Mediação entre casal com bastante avanço no diálogo, onde acordaram que irão, daqui para frente, buscar conversar mais e se colocar no lugar do outro".		
73. "Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo, por ter desrespeitado sua mãe, mesmo que sendo em defesa de sua companheira". 74. "Ambos se comprometeram a não falar um do outro com outras pessoas, não fazer comentários desabonadores da conduta do outro e não ter nenhuma atitude que possa ser avaliada como provocação". 75. "No ciclo o irmão se comprometeu a fazer com que o imóvel seja entregue à sua irmã, limpo e reformado". 76. "Disse que vai resolver o problema sem precisar da Mediação". 77. "Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador".	Segundo Lederach, a transformação do conflito passa pela dimensão relacional e cultural onde a prática nesta direção é a capacidade das pessoas de ouvir a voz da identidade e do relacionamento a fim de se verificar quais padrões de interação conseguiram construir.	XIX. Capacidade de se enxergar dentro do conflito
78. "Demandado, após receber carta convite do demandado pediu perdão pelo seu comportamento agressivo, por ter desrespeitado sua mãe, mesmo que sendo em defesa de sua companheira". 79. "Ambos se comprometeram a não falar um do outro com outras pessoas, não fazer comentários desabonadores da conduta do outro e não ter nenhuma atitude que possa ser avaliada como provocação". 80. "No monitoramento foi observado que o acordo foi cumprido e a Demandante já se mudou para sua casa". 81. "Ambos contaram com a boa fé e boa intenção quanto aos termos do acordo verbal. Resolveram praticamente a situação sem a ajuda do mediador". 82. "Demandante disse que não tem raiva do demandado, que não lhe deseja mal e estará à disposição deste, caso necessite". 83. "Ambos também se comprometeram a conversar com educação caso algum deles venha a se sentir incomodado com o outro no futuro".	Segundo Bush e Folger, as pessoas são capazes de chegar à transformação do conflito se conseguirem se capacitarem e tiverem empoderamento. Quando tiverem consciência de seus próprios objetivos, interesses, opções e recursos e tiverem reconhecimento da situação e do outro, terão dado o primeiro passo em direção à transformação. Aqui se buscou verificar o comportamento transformativo dos mediandos durante a Mediação.	XX. Reconhecimento da situação e do outro

QUADRO 9
Categorias Intermediárias

CATEGORIAS INICIAIS	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIAS INTERMEDIÁRIAS
<p>84. “A Demandante confirma o que o Demandado disse e que está satisfeita. Seu filho também ligou agradecendo e dizendo que está satisfeito e que no futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa”.</p> <p>85. “Demandado pediu desculpas ao demandante e disse estar arrependido”.</p> <p>86. “Em monitoramento foi verificado que continuam conversando, sem agressões ou ameaças e que o rapaz está dando assistência aos filhos”.</p>	<p>Segundo Bush e Folger, as pessoas são capazes de chegar à transformação do conflito se conseguirem se capacitarem e tiverem empoderamento. Quando tiverem a capacidade de organizar e apresentar argumentos em uma situação de conflito e de reinterpretarem livremente a sua ação, terão dado um grande passo em direção à transformação. Aqui se buscou verificar o comportamento transformativo dos mediandos durante a Mediação.</p>	<p style="text-align: center;">XXI. Livre reinterpretação da sua ação</p>
<p>87. “Ambos entraram em acordo”.</p> <p>88. “Ambos se comprometeram a privilegiar o diálogo a partir de agora e a se respeitarem mutuamente para conviverem pacificamente”.</p> <p>89. “No monitoramento foi observado que o acordo foi cumprido e a Demandante já se mudou para sua casa”.</p> <p>90. “A Demandante confirma o que o Demandado disse e que está satisfeita. Seu filho também ligou agradecendo e dizendo que está satisfeito e que no futuro não irão acionar a Polícia para resolver este tipo de coisa”.</p> <p>91. “Demandado pediu desculpas ao demandante e disse estar arrependido”.</p> <p>92. “Demandante disse que não tem raiva do demandado, que não lhe deseja mal e estará à disposição deste, caso necessite”.</p> <p>93. “Ambos também se comprometeram a conversar com educação caso algum deles venha a se sentir incomodado com o outro no futuro”.</p>	<p>Segundo Bush e Folger, as pessoas são capazes de chegar à transformação do conflito se conseguirem se capacitarem e tiverem empoderamento. Quando tiverem a capacidade de tomada de decisão consciente e se derem conta do aprendizado obtido na situação de conflito, terão dado um grande passo em direção à transformação. Aqui se buscou verificar o comportamento transformativo dos mediandos durante a Mediação.</p>	<p style="text-align: center;">XXII. Oportunidade para um aprendizado</p>

QUADRO 9
Categorias Intermediárias

CATEGORIAS INICIAIS	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIAS INTERMEDIÁRIAS
94. "Desistência do procedimento pelo demandante". 95. "Diante do não comparecimento da Demandante nos próximos atendimentos e de não ter atendido aos vários contatos feitos..." 96. "Consta no REDS ameaça, porte de arma de fogo, por isto a Mediação não foi recomendada". 97. "Termo Desinteresse: não se aplica".	Aqui não se tem um referencial teórico temático e sim prático, pois se não houve informação suficiente para analisar o caso, não se poderá verificar a direção tomada se em direção à transformação do conflito ou não.	XXIII. Desistiu XXIV. Não compareceu XXV. Não se aplica a Mediação XXVI. Termo de Desinteresse: não se aplica

As Categorias Iniciais e Intermediárias foram o suporte para a construção das Categorias Finais, que se somaram em três, cujo exame permitiu respaldar a interpretação e inferir os resultados alcançados, representando a síntese do aparato das significações, identificadas no decorrer da análise dos dados deste estudo. O QUADRO 10 demonstra a formação das Categorias Finais:

QUADRO 10
Categorias Finais

CATEGORIA INTERMEDIÁRIA	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIA FINAL
I. Valorização pessoal II. Planejamento com vistas ao futuro III. Linguagem racional IV. Contestação V. Negociação VI. Laços familiares fracos VII. Convivência seletiva com outros VIII. Critica a instituição IX. Faz intervenção a seu favor X. Conhece seus direitos e deveres XI. Busca resolver seus problemas sem esperar pelos outros XII. Não tem medo da Polícia ou da Justiça XIII. Tem dificuldade de aceitar acordo	Lareau observou que as classes trabalhadora e pobre adotavam o modo de criação natural que gerava sentimento de restrição e, em contato com as instituições, gerava um comportamento conformativo; do contrário, a classe média adotava o modo de criação orquestrado que gerava um sentimento de direitos e este, por sua vez, levava a um comportamento não conformativo diante de instituições. A comprovação da Conformação à Instituição ou não foi dada pelas dimensões: 1) valorização dos filhos x cuidados básicos; 2) organização da vida diária; 3) uso da linguagem; 4) laços sociais; 5) intervenção nas instituições.	Não Conformação à Instituição

QUADRO 10
Categorias Finais

CATEGORIA INTERMEDIÁRIA	CONCEITO NORTEADOR	CATEGORIA FINAL
XIV. Assinou Termo de Desinteresse XV. Capacidade de separar emoção e razão XVI. Capacidade de reconhecer processos e prazos XVII. Capacidade de criar novas opções XVIII. Capacidade de analisar ideias e abordagens, sem descartá-las de imediato XIX. Capacidade de se enxergar dentro do conflito XX. Reconhecimento da situação e do outro XXI. Livre reinterpretação da sua ação XXII. Oportunidade para um aprendizado	A transformação do conflito foi verificada pelas dimensões pessoal, estrutural, relacional e cultural e as práticas da transformação dos conflitos, proposto por Lederach e através da capacitação e do empoderamento, como elaborado por Bush e Folger.	Transformação do conflito
XXIII. Desistiu XXIV. Não compareceu XXV. Não se aplica a Mediação XXVI. Termo de Desinteresse: não se aplica	Representa os casos em que não houve informação suficiente para analisar as unidades categoriais.	Sem dados para analisar

Assim, o que se demonstrou acima foi a primeira etapa da análise dos resultados que, partindo-se de unidades de contexto retiradas dos relatos que os mediadores fizeram sobre os casos atendidos, pode-se proceder à análise de conteúdo com a aproximação teórica dos autores Lareau, Bush e Folger e Lederach, constituindo-se em Categorias Iniciais; chegando-se às Categorias Secundárias e destas, por sua vez, às Categorias Finais, retornando, assim, aos conceitos norteadores.

Após esta construção foi possível proceder à segunda parte da análise de conteúdo que correspondeu à compilação destes resultados na Matriz de Dados a fim de se verificar a hipótese de que Não ter um Posicionamento Conformativo à Instituição, em um contexto de Mediação de Conflitos, possibilitou a Transformação do Conflito. Na Tabela 11, adiante, se poderá verificar que, caso a caso, à medida que as unidades de registro foram sendo identificadas, foram sendo enumeradas pela presença, ausência, direção e coocorrência e computadas graficamente com sinais

(+) ou (-), a fim de que, ao final, se pudesse testar a hipótese, como se verá no Resultado da tabela.

De acordo com as unidades de contexto, de registro e categoriais, selecionadas e recortadas na análise que se foi realizando ao longo da pesquisa, foi possível se chegar à TABELA 11 em que se apresentaram apenas alguns casos a título de exemplo⁹⁵.

Assim, considerando-se a amostra de 152 casos selecionados, observou-se que em 19 destes houve impossibilidade de análise pelas Fichas, pois ou não apresentaram informações suficientes para se proceder à análise; ou o caso não comportava o procedimento da Mediação e, portanto, foi encerrado; ou, ainda, porque um dos demandados não aderiu ao procedimento, desistiu ou não compareceu às sessões, ficando, também, o caso encerrado. Foram descritos como “Sem dados para analisar” e, portanto, caso inválido, a exemplo do caso 102 do Núcleo Sul, conforme apresentado na tabela seguinte.

Dos 133 casos considerados válidos, a primeira constatação foi a existência de oito casos, correspondendo a 6%, que se comportaram de modo diverso aos demais da amostra, pois ao longo da análise verificou-se a ocorrência das unidades de registro tanto da Não Conformação à Instituição quanto da Não Transformação dos Conflitos ou da Conformação à Instituição e da Transformação do Conflito. Estes exemplares foram denominados de Casos Atípicos.

Veja os exemplos abaixo na Tabela 11: o caso 76 do Núcleo Sul e o caso 138 do Núcleo Venda Nova apresentaram ocorrências de Não Conformação à Instituição e, apesar de se esperar que os conflitos fossem transformados, isto não ocorreu. Já o caso 165 do Núcleo Sul apresentou ocorrência tanto da Conformação à Instituição quanto da Transformação do Conflito, ou seja, apesar dos demandados terem se conformado à instituição, conseguiram transformar o conflito.

⁹⁵ Optou-se na apresentação de apenas alguns casos na TAB. 11 a fim de se evitar a poluição visual desta tese.

TABELA 11
Matriz de Dados com Análise de Resultado

NÚCLEO		SUL				VN				
CASO		76	77	44	165	118	87	102	138	
NÃO CONFORMAÇÃO	valorização pessoal plano futuro	(+)			(-)	(-) (-) (-)	(+) (+) (+) (+)		(+)	
	linguagem racional	(+)	(+)				(+) (+)		(+) (+)	
	contesta			(+)	(-)	(-)	(+)		(+)	
	negocia	(+)			(-)	(-)			(+)	
	laços fracos		(+)	(-)	(-) (-)					
	convivência seletiva									
	crítica								(+)	
	intervenção								(+)	
	direitos/deveres	(+) (+) (+)		(-)					(+) (+)	
	busca resolver		(+) (+)	(-) (-)		(-) (-) (-)	(+) (+) (+)		(+) (+)	
	não tem medo Polícia/Justiça					(-)				
	dificuldade aceitar acordo			(-)	(-)	(-)			(+)	
	TRANSFORMAÇÃO DO CONFLITO	Assinou Termo Desinteresse								
		separa emoção e razão					(-)			
reconhece processos e prazos		(-)			(+)				(-)	
cria novas opções					(+)		(+)			
analisa ideias e abordagens		(-)							(+)	
enxerga-se dentro do conflito		(-)	(+)		(+)	(-)	(+)			
Reconhecimento da situação/do outro		(-)	(+)	(-)	(+)	(-) (-)	(+)			
Livre reinterpretação da sua ação							(+)		(-)	
oportunidade para um aprendizado		(+)	(-)		(-)	(+)		(-)		
SEM DADOS PARA ANALISAR	Desistiu								(+)	
	Não compareceu									
	Não se aplica mediação									
	Termo Desinteresse: não se aplica								(+)	
RESULTADO		NC/NT CASO ATÍPICO	NC/T HIPÓT. CONFIR- MADA	C/NT HIPÓT. NEGADA	C/T CASO ATÍPICO	C/NT HIPÓT. NEGADA	NC/T HIPÓT. CONFIR- MADA	CASO INVÁ- LIDO	NC/NT CASO ATÍPICO	
NC = Não Conformação à Instituição		C = Conformação à Instituição								
NT = Não Transformação do Conflito		T = Transformação do Conflito								

Nos Casos Atípicos observou-se que, em comum, os dois ou ao menos um dos demandados apresentaram baixa escolaridade; o resultado do ciclo de Mediação foi Mediação sem acordo escrito ou desistência do procedimento pelo demandante; ou, ainda, apresentaram algum tipo de desigualdade entre demandante e demandado. Assim, nos casos em que houve tanto a Não Conformação à Instituição quanto a Não Transformação do Conflito, observou-se que, por exemplo, no Caso 76 do Núcleo Sul os demandados apresentaram desigualdade de idade; no Caso 80 do Núcleo Sul os demandados apresentaram desigualdade de idade e escolaridade; no Caso 182 do Núcleo Sul os demandados apresentaram desigualdade de gênero; no Caso 46 do Núcleo Sul os demandados apresentaram desigualdade de idade e tipo de ocupação; no Caso 79 do Núcleo Sul os demandados apresentaram desigualdade de escolaridade, tipo de ocupação e propriedade da moradia; e no Caso 138 do Núcleo Venda Nova os demandados apresentaram desigualdade de

propriedade da moradia. O Caso 165 do Núcleo Sul, onde houve tanto a Conformação à Instituição quanto a Transformação do Conflito, os demandados apresentaram desigualdade de gênero e idade.

Estas constatações, acima, das características dos atendidos e dos casos em que ocorreu a atipicidade, não são, por si só, suficientes para indicar a sua causa, vez que as características dos atendidos não diferem dos demais. O esperado nesta pesquisa era de que a hipótese fosse confirmada ou negada, porém, apesar destes casos terem me intrigado, a partir dos dados coletados não foi possível se chegar a um veredicto. Caberia ou à instituição ou a uma pesquisa futura se deter com mais afinco nesse tipo de ocorrência.

Na TAB. 11, acima, o caso 44 do Núcleo Sul e o caso 118 do Núcleo Venda Nova negaram a hipótese, qual seja de que quando os demandados não se conformam à instituição, conseguem transformar seus conflitos. O que se pôde ver foi que, por se conformarem à instituição, não conseguiram transformar seus conflitos.

Ao longo da análise pôde se perceber a ocorrência de 42 casos deste tipo, dentre os 133 casos válidos, em que a hipótese foi negada, correspondendo a 32% dos exemplares e à metade dos que tiveram a hipótese confirmada. De certa forma, a presença deste tipo de situação veio a dar mais força à hipótese, pois se refletiu exatamente no inverso do esperado.

Em 83 casos, correspondendo a 62% dos casos válidos, a despeito de ter ocorrido Conformação à Instituição, houve, entretanto, Transformação do Conflito validando a hipótese, a exemplo dos casos 77 do Núcleo Sul e 87 do Núcleo Venda Nova, conforme tabela apresentada.

VIII. CONCLUSÃO

Este estudo partiu inicialmente da temática da Resolução de Conflitos com a ideia de que, em todas as sociedades existem meios para a resolução dos conflitos, podendo ir desde a opção de se ignorar o conflito, passando pelo litígio judicial, até a explosão da violência. Para conter ou controlar os conflitos, as sociedades criam instituições para a sua resolução, podendo ser tanto jurídicas quanto alternativas ao sistema jurídico, a exemplo dos Meios Alternativos de Resolução de Conflitos (ADRs – *Alternative Dispute Resolutions*), sendo a Mediação de Conflitos um desses procedimentos.

Ao iniciar investigação sobre as ADRs, logo se percebeu que a Mediação de Conflitos tem sido referenciada em obras de profissionais do Direito, da Comunicação Social, da Psicologia e de Relações Internacionais, principalmente, e raros são aqueles que fundamentam o procedimento teoricamente para além da Teoria dos Conflitos, salvo poucas exceções nas Ciências Sociais. Assim, o estudo apresentado pretendeu servir ao propósito de entender e esclarecer esse procedimento à luz das teorias sociais do Conflito e da Resolução de Conflitos, perpassando pela dimensão da Transformação do Conflito, justificado pelo fato de que o procedimento da Mediação de Conflitos, sendo carregado de relações e interações sociais e perpassado pela possibilidade de transformação do conflito pelo empoderamento e autonomia social, abre consigo um campo fértil para a Sociologia, campo este que tem sido pouco explorado.

Vários são os teóricos que buscaram explicar a Teoria da Resolução de Conflitos, a exemplo de Reimann, Miall, Ropers e Galtung, conforme foram referenciados. Entretanto, este estudo se norteou nos trabalhos desenvolvidos por Bush e Folger, principalmente por terem se dedicado à construção do modelo de Mediação Transformativa e dos estudos de Lederach sobre a abordagem da Transformação dos Conflitos. Este modelo, conforme explicado por Bush e Folger, busca o crescimento moral dos participantes do processo de Mediação através da

capacitação, ou seja, no autorreforço que ocorre quando os participantes conscientizam-se de seus próprios objetivos, interesses, opções e recursos, na sua capacidade para organizar e apresentar argumentos e na sua capacidade de tomada de decisão consciente; e segundo, no empoderamento conjugado com o reconhecimento da situação e do outro ou livre reinterpretação da sua ação.

Na medida em que a Mediação de Conflitos Transformativa promove um diálogo voluntário por meio do qual os participantes têm a possibilidade de compreender as razões do outro e da própria origem do conflito, abre-se um espaço de reconhecimento mútuo. Essa percepção pode conduzir a uma igualdade de direitos e deveres sociais, que se constrói dialeticamente no processo de comunicação não violenta e, conseqüentemente, à prevenção à violência, criminalidade e processos de vitimização. Isso porque, havendo um desequilíbrio de poder entre as pessoas envolvidas no conflito que impediria a solução deste de forma equânime, a Mediação Transformativa pode proporcionar empoderamento capaz de esclarecer os direitos que os participantes possuem, de forma a proporcionar-lhes igualdade e equilíbrio de diálogo. Partindo destes pressupostos, entende-se que, mesmo não havendo um consenso possível, mesmo que os participantes não consigam chegar a um acordo, tiveram a oportunidade para um aprendizado que será valioso, caso decidam buscar seus direitos por meio do sistema judicial ou mesmo para prevenir futuras desavenças.

Mas como se promove a capacitação dos envolvidos e o empoderamento, ou melhor, como se transforma os conflitos? Verificou-se que Lederach desenvolveu cinco práticas norteadoras aos Mediadores de Conflitos, investindo nas dimensões pessoal, relacional, estrutural e cultural dos participantes. Ele desenvolveu um mapa investigativo da transformação que parte da situação presente e chega ao futuro desejado, a partir do desenvolvimento de processos de mudança em movimento e da criação de uma plataforma sustentada para prosseguir à mudança em longo prazo. O mapa fornece uma lente que permite vislumbrar as possibilidades de resposta imediata e de longo prazo de uma mudança construtiva. Para ele, a Transformação de Conflitos é uma viagem circular com um propósito, que pode ser

desenvolvida a partir das seguintes práticas da abordagem transformacional: desenvolver a capacidade de ver a diferença entre o conteúdo de um conflito e do seu contexto emocional e relacional; desenvolver a capacidade de reconhecer que tipo de processos e os prazos podem ser necessários para lidar com os diferentes tipos de mudança; desenvolver a capacidade de identificar mais claramente os objetivos e procurar opções inovadoras para a ação; desenvolver a capacidade de fazer da complexidade um amigo, procurando criar novas formas de olhar para velhos padrões; desenvolver a capacidade de se enxergar no relacionamento e no conflito que tem com os outros.

A prática da Mediação de Conflitos no Brasil tem sido ampliada, seja como projeto ou como programa institucional, sendo a maioria das experiências desenvolvida pelas instituições. Entende-se, portanto, que, se a Mediação de Conflitos tem sido oferecida aos cidadãos como um serviço das instituições, significa que a Resolução de Conflitos apresenta-se bastante institucionalizada.

Ocorre que, por estudos realizados por Lareau (2003 e 2007) e outros que se preocuparam com o estudo do comportamento frente às instituições, verificou-se que as pessoas de classe social média reproduzem, por meio da criação, sentimento emergente de direitos e, do contrário, pessoas de classe trabalhadora e pobre geram sentimento restritivo de direitos em seus filhos. Estas pessoas em contato com as instituições tendem a reproduzir este mesmo sentimento, sendo que as primeiras normalmente buscam seus direitos, questionando e criticando as instituições com as quais têm contato e tendo um comportamento não conformativo e, as segundas, mantêm-se retraídas, acreditando nas instituições como adequadas pela prestação de serviço, não questionando ou criticando-as e, portanto, tendo comportamento conformativo.

Partindo-se destas duas situações, o Posicionamento não Conformativo das pessoas frente às instituições e a possibilidade da Transformação dos Conflitos por meio do procedimento da Mediação, este estudo buscou uma prática da Mediação, sendo escolhidos como *lócus* de pesquisa os Núcleos de Mediação de Conflitos

MEDIAR, da Polícia Civil de Minas Gerais, com o objetivo geral de verificar se o serviço da Mediação de Conflitos dos Núcleos de Mediação de Conflitos MEDIAR poderia moldar o comportamento das pessoas atendidas diante da instituição interferindo nos resultados do procedimento.

Os objetivos específicos perseguidos foram de analisar o comportamento dos atendidos, levando-se em conta a possibilidade da Conformação à Instituição e, diante disso, verificar se este comportamento possibilitou a Transformação dos Conflitos trabalhados no procedimento da Mediação. A hipótese levantada foi de que Não ter um Posicionamento Conformativo à Instituição, em um contexto de Mediação de Conflitos, possibilita a Transformação do Conflito.

Importante destacar que este estudo não teve a pretensão de identificar e responder quais as especificidades de cada caso e dos demandados que poderiam levar ou não à Transformação do Conflito, vez que o olhar esteve concentrado sobre o local de realização da Mediação de Conflitos - uma instituição - e, portanto, sentiu-se necessidade de verificar se este local poderia, de alguma forma, influenciar nos resultados do procedimento. Também não teve a pretensão de analisar a cultura institucional e se esta poderia interferir nos resultados, entendendo que este seria outro estudo com escopo diferente do apresentado aqui.

Atendendo à finalidade da pesquisa, foram escolhidos dois Núcleos do MEDIAR localizados em Belo Horizonte, sendo um na zona sul e outro na zona norte. Os dados coletados foram analisados por meio de pesquisa qualitativa documental e de análise de conteúdo, sendo esta a primeira vez que os documentos do MEDIAR foram alvo de estudo, sendo as Fichas de Atendimento e dos Questionários Socioeconômicos preenchidos pelos Mediadores de Conflitos.

A primeira fase da pesquisa qualitativa consistiu na análise documental das 382 Fichas de Atendimento e seus respectivos Questionários Socioeconômicos, do ano de 2012, sendo 189 do Núcleo Sul e 193 do Núcleo Venda Nova, tendo como finalidade fazer um primeiro levantamento sobre o perfil dos atendidos e das

demandas levadas ao Núcleo, assim como o tipo de atendimento dado, os resultados alcançados e o tipo de procedimento de Mediação adotado pela Instituição. Entretanto, observou-se que, das 189 Fichas de Atendimento do Núcleo Sul, apenas 73 possuíam informações comparáveis entre demandante e demandado e, no Núcleo Venda Nova, das 193 Fichas, apenas 79. Assim, esta pesquisa trabalhou com 152 Fichas e seus respectivos Questionários.

A segunda fase correspondeu à análise de conteúdo dos documentos, selecionados de acordo com o critério da comparabilidade de informações entre demandante e demandado, com a finalidade de se obter comprovação de que a Não Conformação à Instituição, na qual demandante e demandado estão sendo atendidos, poderia levar à Transformação dos Conflitos.

Para a análise de conteúdo foram considerados como unidades de contexto os acontecimentos relatados pelos Mediadores. Estas unidades foram classificadas de acordo com as categorias de significados de acordo com o referencial teórico. Assim, foram duas as categorias principais definidas pelos temas: a Não Conformação à Instituição e a Transformação do Conflito. Estas se vincularam a subcategorias que foram construídas, em conexão de sentido com a teoria, constituindo-se em unidades de registro. Além disto, buscou-se verificar para qual direção apontavam, sendo em direção à “Transformação do Conflito”, à “Não Transformação do Conflito” ou à “Neutralidade” (aplicada aos casos inválidos).

A partir da classificação das categorias e da construção da Matriz de Dados Brutos (TAB. 1), foi possível se proceder à classificação nas caixas taxonômicas por meio da análise de coocorrência por associação, à medida que os elementos foram sendo encontrados durante a leitura das transcrições dos relatos, caso a caso, anteriormente executadas.

O salto inferencial se deu a partir das Categorias Iniciais, retiradas dos enxertos dos casos explorados e que mantiveram significação semântica com a explicação dos conceitos norteadores dos autores Lareau, Bush e Folger e Lederach; da

aproximação a que se chegou às Categorias Secundárias e destas, por sua vez, às Categorias Finais, apresentadas nos Quadros 8, 9 e 10.

Após o salto inferencial foi possível compilar estes resultados na Matriz de Dados (TAB. 11) onde se verificou a hipótese, caso a caso, à medida que as unidades de registro foram sendo identificadas, enumeradas pela presença, ausência, direção e coocorrência e computadas graficamente na tabela.

Assim, considerando-se a amostra de 152 casos selecionados, observou-se que 19 casos foram descritos como “Sem dados para analisar” por não apresentarem informações suficientes para se proceder à análise, ou porque o caso não comportava o procedimento da Mediação e, portanto, foi encerrado, ou, ainda, porque um dos demandados não aderiu ao procedimento, desistiu ou não compareceu às sessões, ficando, também, o caso encerrado.

Dos 133 casos considerados válidos foi possível identificar oito deles que se comportaram de modo diverso aos demais da amostra, pois ao longo da análise verificou-se a ocorrência das unidades de registro tanto da Não Conformação à Instituição quanto da Não Transformação dos Conflitos ou da Conformação à Instituição e da Transformação do Conflito. Estes casos foram denominados de Atípicos, pois o esperado nesta pesquisa era de que a hipótese fosse confirmada (Não Conformação à Instituição levando à Transformação do Conflito) ou negada (Conformação à Instituição levando à Não Transformação do Conflito). Pelo fato do número não ter sido representativo, optou-se em não aprofundar estudos neste sentido, vez que os dados coletados não foram suficientes para explicá-los.

Como estes casos foram intrigantes, pretende-se, a título de investigações futuras, se debruçar na busca de explicação para este tipo de fenômeno, desde que estivessem também ocorrendo nos demais Núcleos. A pesquisa correspondente a este escopo implicaria em identificar e analisar o perfil dos atendidos e das demandas apresentadas, e cruzar estas informações com a atividade da Mediação de Conflitos (eficácia do serviço do Mediador de Conflito e disponibilidade ou não

para a solução e transformação do conflito por parte dos demandados). Assim, entende-se que a metodologia adotada no trabalho que ora se apresenta não seria suficiente para este tipo de pesquisa futura, pois as melhores estratégias consistiriam em observação não participante dos casos atendidos, entrevistas aos mediadores e mediados e outras técnicas qualitativas de coleta de dados.

Ainda sobre os 133 casos válidos, a pesquisa resultou em que 42 destes negaram a hipótese, qual seja de que quando os demandados não se conformam à instituição, conseguem transformar seus conflitos. O que se pôde ver foi que, em 42 casos, por se conformarem à instituição, não conseguiram transformar seus conflitos. Este número correspondeu a 32% dos exemplares e à metade dos que tiveram a hipótese confirmada, como se verá adiante. De certa forma, a presença deste tipo de situação deu mais força à hipótese, pois se refletiu no inverso do esperado.

Entretanto, sugere-se à Instituição se deter sobre esse tipo de ocorrência, pois pode ser que, nos demais Núcleos MEDIAR, isso venha a ocorrer de forma mais expressiva, o que significaria que o serviço não estaria atendendo ao seu escopo de Mediação Transformativa e, portanto, deveria rever sua metodologia e as técnicas utilizadas; verificar se os Mediadores de Conflitos estariam realmente se atentando para o tipo de modelo adotado; intensificar o treinamento destes e a forma de supervisão dos trabalhos.

Em 83 casos a hipótese foi confirmada, correspondendo a 62% dos exemplares válidos pois, a despeito de Não ter ocorrido Conformação à Instituição, houve, portanto, Transformação do Conflito. Isto significa que, nos casos analisados, o modelo adotado pela Instituição aqui estudada tem sido adequado para lidar com as demandas que demonstraram, principalmente, relação continuada entre vizinhos e parentes e em que os envolvidos se caracterizaram por origem socioeconômica trabalhadora ou pobre.

Além disto, apesar de não ter sido o objetivo deste estudo em verificar a efetividade do serviço oferecido, notou-se que, ao menos nos dois Núcleos investigados durante

o ano de 2012, a Mediação de Conflitos proporcionou a Transformação dos Conflitos levados aos núcleos e que foram tratados pelos Mediadores de Conflitos.

Esta conclusão representa, mesmo que de forma incipiente, dada as limitações da presente amostra, a contribuição que se pretendeu apresentar ao estudo sobre o Comportamento diante das Instituições versus o estudo sobre a Resolução e a Transformação de Conflitos. Pretende-se, portanto, dar prosseguimento à investigação em pesquisa futura, vez que a temática, principalmente a Mediação de Conflitos, ainda é tão carente de dedicação empírica e teórica por parte da Sociologia.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Fábio L.P. A Teoria dos Jogos: uma fundamentação teórica dos métodos de resolução de disputa, pág. 175-199. In *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Vol. 2. André Gomma de Azevedo (org.). Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003.
- AUERBACH, Jerold S. ADORNO, Sérgio e PASINATO, Wânia. A justiça no tempo, o tempo da justiça. *Tempo soc.* 2007, vol.19, n.2, págs. 131-155. Disponível em <http://nevsp.org/portugues/index.php?option=com_content&task=view&id=1548&Itemid=118>. Acesso em 10 out. 2011.
- _____. Justice without Law? Oxford University Press, 1984. In AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Vol. 4. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007.
- AZAR, E. e BURTON, John W. *International Conflict Resolution: Theory and Practice*, Boulder: Lynne Rienner and Wheatsheaf, 1986.
- AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Vol. 3. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.
- _____. *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Vol 4. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007.
- BAQUERO, Rute Vivian Angelo. Empoderamento: questões conceituais e metodológicas. *Revista Debates*. Núcleo de Pesquisas sobre a América Latina/UFRGS, Porto Alegre, v.6, n.1, dez. 2005. Disponível em <seer.ufrgs.br/debates/article/viewFile/26722/17099>. Acesso em 09 set. 2011.
- BERCOVITCH, Jacob e HOUSTON, Allison. "The Study of International Mediation: Theoretical Issues and Empirical Evidence", págs. 11-35. In BERCOVITCH, Jacob (ed.) *Resolving International Conflicts. The Theory and Practice of Mediation*, Boulder: Lynne Rienner, 1996.
- BERNSTEIN, Basil. *Class, Codes, and Control: Theoretical Studies towards a Sociology of Language*. New York: Schocken Books, 1971.
- BERGER, Peter L. *Perspectivas Sociológicas: uma visão humanística*. 27.ed. Petrópolis: Vozes, 2005.
- BERGER, Peter L. e LUCKMANN, Thomas. *A Construção Social da Realidade: Tratado de Sociologia do Conhecimento*. 2.ed. Petrópolis: Vozes, 2004.
- BIANCHI, Suzanne e ROBINSON, John. "What Did You Do Today? Children's Use of Time, Family Composition, and Acquisition of Social Capital". *Journal of Marriage and the Family*, 59, 1997, págs. 332-344.

BOURDIEU, Pierre. *Razões Práticas: sobre a teoria da ação*. Campinas: Papyrus, 1996.

_____. O capital social – notas provisórias. In: Nogueira, M. A. e A. Catani (orgs.). *Pierre Bourdieu: escritos de educação*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

_____. *O Poder Simbólico*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2007.

BRASIL. Lei n. 9.099 de 22 de setembro de 1995. Institui os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. *Diário Oficial da União*, Brasília, Distrito Federal, 27 set, 1995. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm>. Acesso em 02 out. 2011.

_____. Lei n. 10.259 de 12 de julho de 2001. Institui os Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. *Diário Oficial da União*, Brasília, Distrito Federal, 27 set, 1995. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm>. Acesso em 02 out. 2011.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The Promise of Mediation: Responding to Conflict through Empowerment and Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass, 1994.

BUSH, Robert A. Baruch. One Size does not Fit All: a Pluralistic Approach to Mediator Performance Testing and Quality Assurance, 19 Ohio State J. On Dispute Res 965. In AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Vol. 3. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007. Tradução Artur Coimbra de Oliveira.

CALMOM, Petrônio. *Fundamentos da Mediação e da Conciliação*. Rio de Janeiro, Forense, 2007.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

COMISSÃO DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL EM MINAS GERAIS. *Cartilha de Arbitragem*. Belo Horizonte, 2009. Cartilha.

COSER, Lewis A. “Conflito” in BOTTOMORE, Tom; OUTHWAITE, William. *Dicionário do pensamento social do século XX*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1996.

COSTA, Alexandre A. Cartografia dos métodos de Composição de conflitos. In AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Vol. 3, Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.

CURLE, Adam. *Another Way: Positive Response to Contemporary Violence*. Oxford: Jon Carpenter, 1995. e-book. Bookworm. Disponível em <<http://bookdirectory.net/?p=239370>>. Acesso em 20 mar. 2014.

DAHRENDORF, Ralf. *Class and Class Conflict in Industrial Society*, London: Routledge. 1959.

_____. *Las Clases Sociales y Su Conflicto en la Sociedad Industrial*, Madrid: Ediciones Rialp, 1962.

ELIAS, Norbert. *A Sociedade dos Indivíduos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994.

_____. *Introdução à Sociologia*. Lisboa: Edições 70, 2005.

EPSTEIN, Joyce. *Schools, Family and Community Partnerships*. Boulder, CO: Westview, 2001.

FERNANDES, Antonio T. Conflitualidade e movimentos sociais. *Análise Social*, Vol. XXVIII (123-124), 1993 (4° - 5°), págs. 787-828. Disponível em <analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1223292608S8kUR1qx0Wa77QV4.pdf>. Acesso em 14 nov.2013.

FISHER, Roger, URY, William e PATTON, Bruce. *Como Chegar ao Sim – A Negociação de Acordos sem Concessões*. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Imago Ed., 2005.

FOUCAULT, Michel. *Vigiar e Punir: nascimento da prisão*. Petrópolis, Vozes, 1987.

GALTUNG, Johan. *Peace by Peaceful Means*, London: Sage, 1996.

_____. *Conflict Transformation by Peaceful Means (the Transcend Method)*. Participants' Manual - Trainers' Manual. UN Disaster Management Training Programme. New York: United Nations, 2000. Disponível em <www.transcend.org/pctrcluj2004/TRANSCEND_manual.pdf>. Acesso em 13 out. 2013.

GORDON, Linda. *Heroes of Their Own Lives: The Politics and History of Family Violence*. New York: Penguin, 1989.

GROLNICK, Wendy .S. e RYAN, Richard M. "Parent Styles Associated with Children's Self-regulation and Competence in School". *Journal of Educational Psychology*, 81, 1989, p.143-154. Disponível em <<http://65.54.113.26/Publication/5252044/parent-styles-associated-with-children-s-self-regulation-and-competence-in-school>>. Acesso em 28 dez. 2013.

GROLNICK, Wendy .S. "The role of parents in facilitating autonomous self-regulation for education", *Theory and Research in Education*, vol. 7(2), 2009, págs. 164–173. Disponível em <http://www.researchgate.net/publication/249634122_The_role_of_parents_in_facilitating_autonomous_self-regulation_for_education>. Acesso em 28 dez. 2013.

HABERMAS, Jürgen. *The Structural Transformation of Public Sphere*. EUA: DEKR Corporation, 1991.

HART, Betty e RISLEY, Todd. *Meaningful Differences in the Everyday Experience of Young American Children*. Baltimore, MD: Paul Books, 1995.

HAEATH, Shirley B. *Ways with Words*. London, England: Cambridge University Press, 1983.

HERTZ, Rosanna e MARSHALL, Nancy L. *Working Families. The Transformation of the American Home*. Berkeley, CA: University California Press, 2001.

HOFFMAN, Diane. M. Risky investments: Parenting and the production of the 'resilient child'. *Health, Risk & Society*. Vol. 12, Nº 4, August, 2010, págs. 385-394. Legal Collection Disponível em <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=2a47ef67-5523-4ca3-a4e7-0550701328e5%40sessionmgr4002&hid=4109>>. Acesso em 28 dez. 2013.

JACOBS, Jerry e GERSON, Kathleen. "Who are the Overworked Americans?" *Review of Social Research*, 56, págs. 442-459, 1998. Disponível em <<http://wox.sagepub.com/content/28/1/40>>. Acesso em 10 nov. 2013.

KANISIN, Githathevi. Consilience of Knowledge for Sustained Positive Peace - A response to the Articles by Cordula Reimann and Hugh Miall. *Berghof Handbook for Conflict Transformation*. Berghof Research Center for Constructive Conflict Management, 2004 - First launch May 2003. Disponível em <www.berghof-handbook.net>. Acesso em 10 mai. 2013.

KINGSTON, Paul. *The Classless Society*. Santford, CA: Stanford University Press, 2000.

KOHN, Melvin L. 1969. *Class and Conformity: A Study in Values*. Homewood, IL: Dorsey Press. (Segunda edição pela University of Chicago Press, 1977). Disponível em <<http://books.google.com.br>>. Acesso em 02 jun. 2013.

KOHN, Melvin L e SCHOOLER, Carmi (Eds.). *Work and Personality: an Inquiry into the Impact of Social Stratification*. Norwood, NJ: Ablex, 1983.

KOHN, Melvin L., JASINSKA-KANIA, Aleksandra e SLOMCZYNSKI, Kazimierz (Eds.). "Social Structure and Personality under Conditions of Apparent Social Stability and Radical Social Change." p. 50-69 in *Power and Social Structure: Essays in Honor of W odzimierz Weso owski*. University of Warsaw Press. 1999. Disponível em <<http://krieger.jhu.edu/sociology/wp-content/uploads/sites/28/2012/02/mlkfest4.pdf>>. Acesso em 05 jun. 2013.

KOLLOCK, Peter. Social dilemmas: The anatomy of cooperation. *Annual Reviews Sociology*, 24, 1998, págs. 183-214. Disponível em <wiki.nus.edu.sg/.../1998+Kollock+Annual-Review>. Acesso em 20 mai.2011.

LAREAU, Annette. *Unequal Childhoods: Class, Race, and Family Life*. Berkley: University of California Press, 2003. Google Books. Disponível em <<http://books.google.com.br>>. Acesso em 30 jan. 2013.

_____. A desigualdade invisível: o papel da classe social na criação dos filhos em famílias negras e brancas. *Educ. rev.* 2007, n.46, págs. 13-82. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-46982007000200002>>. Acesso em 19 abr. 2012.

LEDERACH, John P. *Construyendo la Paz: Reconciliación sostenible em sociedades divididas*. España: Gernika-Gogoratuz/Centro de Investigación por la Paz, 1998.

_____. *Preparing for Peace: Conflict Transformation Across Cultures*. 1995. Capítulos 4-7 disponíveis em <legacy.earlham.edu/.../ConflictRes/.../Lederach>. Acesso em 29 mai. 2010.

_____. *Conflict Transformation. Beyond Intractability*. Eds, Guy Burgess and Heidi Burgess. Conflict Research Consortium, University of Colorado, Boulder. Posted: October 2003. Disponível em <<http://www.beyondintractability.org/essay/transformation/>>. Acesso em 26 mai. 2010.

MARX, Karl. *A Ideologia Alemã*. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

MENAGHAN, Elizabeth G. "Work Experiences and Family Interaction Processes: The Long Reach of the Job?" *Annual Review of Sociology*, 17, págs. 419-444, 1991. Disponível em <<http://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.so.17.080191.002223>>. Acesso em 01 jun. 2013.

MOORE, Christopher. W. *O Processo de Mediação: estratégias práticas para a Resolução de Conflitos*. Porto Alegre: ARTMED, 1998.

MIALL, Hugh. Conflict Transformation: A Multi-Dimensional Task. *Berghof Research Center for Constructive Conflict Management* - Edited version Aug 2004 (First launch Mar 2001). Disponível em <www.berghof-handbook.net>. Acesso em 01 mai. 2013.

MELILLO, Aldo. *et al. Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas*. Porto Alegre: Artmed, 2005.

MELO, Anderson Alcântara Silva. A Construção de uma Polícia Democrática no Brasil: Reflexões e Desafios. *Revista IOB de Direito Penal e Processual Penal*, São Paulo, ano VIII, n. 48, págs. 131-145, fev./março 2008.

MAGEE William, Effects of family background on social autonomy at midlife. *Social Science Research*, Elsevier, 2005. Disponível em <http://www.learningace.com/doc/5523317/49f576bc15e51e06cd713e373561c35d/magee_effects-of-family-background-on-social-autonomy-at-midlife>. Acesso em 26 nov. 2013.

NEUMANN, John von and MORGESTERN, Oscar. *Theory of Games and Economic Behavior*. Princeton: Princeton University Press, 1953.

POLÍCIA CIVIL DE MINAS GERAIS. Chefia da Polícia Civil de Minas Gerais, *Resolução n. 7.169*, de 03 de novembro de 2009. Regulamenta a Mediação de Conflitos na Polícia Civil de Minas Gerais e dá outras providências. Belo Horizonte, 04 Set 2009. Disponível em <<http://intranet.pcmg.gov.br>>. Acesso em 29 set. 2011.

_____. Superintendência de Investigações e Polícia Judiciária. Coordenação de Acompanhamento de Projetos de Polícia Comunitária, Promoção dos Direitos Humanos e Prevenção à Criminalidade/MEDIAR. *Relatório de Resultados das Atividades do MEDIAR – 2012*. Belo Horizonte: PCMG, março de 2013. 10 p. Relatório não publicado, cedido pela instituição.

ROBERS, Norbert. From Resolution to Transformation: The Role of Dialogue Projects. *Berghof Research Center for Constructive Conflict Management* [online] - Edited version Aug 2004 (First launch Mar 2001). Disponível em <www.berghof-handbook.net>. Acesso em 08 mai. 2013.

REIMANN, C. *Towards Conflict Transformation: Assessing the State-of-the-Art in Conflict Management— Reflections from a Theoretical Perspective, 2001*. Disponível em <www.berghof-handbook.net>. Acesso em 08 mai. 2013.

RISKIN, Leonard. Compreendendo as Orientações, Estratégias e Técnicas do Mediador: um padrão para iniciantes. In AZEVEDO, André G. (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Brasília: Brasília Jurídica, Vol. 1, 2002, págs. 63-130.

SALES, Lília M. Moraes. *Mediare: um guia prático para mediadores*. Rio de Janeiro: GZ Ed., 2010.

SAMPAIO, Lia R. C.; NETO, Adolfo, B. *O que é Mediação de Conflitos*. São Paulo: Brasiliense, 2007. (Coleção Primeiros Passos, 325).

SCHAUB, Maryellen. “Parenting for Cognitive Development from 1950 to 2000 The Institutionalization of Mass Education and the Social Construction of Parenting in the United States”. *Sociology of Education*, January 2010, Vol. 83, Nº 1, págs. 46-66. Disponível em <<http://soe.sagepub.com/content/83/1/46>>. Acesso em 12 nov. 2013.

SENGHAAS, Dieter. “Conflict Formations in Contemporary International Society”. *Journal of Peace Research*, Vol.10, 1973, págs. 163-184. In MIALL, Hugh. “Conflict Transformation: A Multi-Dimensional Task”. *Berghof Research Center for Constructive Conflict Management* - Edited version Aug 2004 (First launch Mar 2001). Disponível em <www.berghof-handbook.net>. Acesso em 01 mai. 2013.

_____. “The Civilization of Conflict: Constructive Pacifism as a Guiding Notion for Conflict Transformation”. *Berghof Research Center for Constructive Conflict Management* [online] - Edited version Aug 2004 (First launch Mar 2001). Disponível em <www.berghof-handbook.net>. Acesso em 07 mai. 2013

SIMMEL, George. In: MORAES FILHO, Evaristo de (org.) *Simmel*, São Paulo, Ática, 1983 (Grandes Cientistas Sociais, 34).

TAVARES, J. "A resiliência na sociedade emergente". In: J. Tavares (Org). *Resiliência e Educação*. São Paulo: Cortez, 2001.

THERBORN, Göran. "Meaning, mechanisms, patterns, and forces: an introduction", em Göran Therborn (org.), *Inequalities of the World*, Londres, Verso, 2006, págs. 1-58. Disponível em < <http://en.papervitamins.com/book/inequalities-of-the-world/ebooks>>. Acesso em 12 nov. 2011.

THORNE, Barrie *et al.* *Raising Children, and Growing Up, Across National Borders: Comparative Perspectives on Age, Gender, and Migration*. In HONDAGNEU-SOTELO, Pierrette (Org.). *Gender and U.S. Immigration: Contemporary Trends*. University of California Press, 2003. Disponível em <<https://www.sesp.northwestern.edu/docs/publications/13247927314473894ebae53.pdf>>. Acesso em 15 dez. 2013.

VARGAS, Cláudio. P. O desenvolvimento da resiliência pelas adversidades da escola. *Revista Espaço Acadêmico*, Nº 101, Outubro de 2009. Disponível em <<http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/index>>. Acesso em 10 dez. 2013.

VASCONCELOS, Carlos E. *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. São Paulo, Método, 2008.

VÄYRYNEN, Raimo, (ed). *New Directions in Conflict Theory: Conflict Resolution and Conflict Transformation*. Newbury Park, CA: Sage Publications, 1991.

VEZZULLA, Juan C. *A Mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional*. Florianópolis: Habitus, 2006.

WARAT. Luiz Alberto. *O Ofício do Mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001.

WEBER, Max. *Economia y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica, México, 1984. _____ . *Economia e Sociedade*. Brasília, DF: Editora UnB, v.2, 1999.

WRIGLEY, Julia and DREBY, Joanna. Family, Community and Education. In ROMERO, M. (ed.) *The Blackwell Companion to Social Inequality*. Malden, Blackwell Publishing Ltd, 2005.

YUNES, M. A. M., SZYMANSKI H. Resiliência: noção, conceitos afins e considerações críticas. In: TAVARES, J. (org). *Resiliência e Educação*. São Paulo: Cortez, 2001.

ZARTMAN, I. William. *Ripe for Resolution: Conflict and Intervention in Africa*. New York, NY: Oxford University Press, 1985.