

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONSELHO TUTELAR: UM PANORAMA DA ATUAÇÃO EXTENSIONISTA NOS CONSELHOS DE MANGABEIRA E DA REGIÃO NORTE NO ANO DE 2013

DIAS¹, Carla Carolina; GADELHA², Deborah; PEREIRA³, Marília; PIRES⁴, Renata; ROCHA⁵,
Juliana Toledo; TORRES⁶, Isadora.

Centro de Ciências Jurídicas / Departamento de Ciências Jurídicas / PROBEX 2013 “Centro de Referência em Direitos Humanos: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos”

RESUMO

A mediação é uma forma não adversarial de resolução de conflitos, em que terceiro imparcial ajuda os envolvidos a chegarem a uma solução. É indicada para conflitos familiares, em que os fatores emocionais são significativos. Atento a isto, o projeto de extensão “Centro de Referência em Direitos Humanos: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos” visa aplicar a mediação aos conflitos familiares mediáveis no Conselho Tutelar. Atuou no ano de 2013 nos Conselhos de Mangabeira e da Região Norte. A presença em dois ambientes distintos permitiu uma análise geral do trabalho realizado pelos extensionistas. Foi possível comparar os Conselhos e observar onde se aproximam e onde se distanciam, e verificar em que medida estes fatores exercem influência na aplicação da mediação. Apesar das diferenças estruturais entre os espaços, cada qual demandando adaptações distintas, foi possível verificar que o resultado final nas mediações realizadas é semelhante. Isto demonstra a viabilidade do projeto em vários contextos estruturais e permite vislumbrar seu maior desenvolvimento no futuro.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação, Conselho Tutelar, Conflito

INTRODUÇÃO

Mediação é um método não adversarial de resolução de conflitos, é “um processo informal, voluntário, onde um terceiro interventor, neutro, assiste aos disputantes na resolução de suas questões” (SERPA, 1999, p. 90). Por envolver diversas áreas do conhecimento, como o Direito e a Psicologia, MUSKAT (2008) define mediação como “uma transdisciplina voltada para o estudo da pacificação dos conflitos nas inter-relações íntimas e sociais”.

O mediador faz uso das técnicas autocompositivas para auxiliar os mediandos, a encontrar eles mesmos a solução que julguem melhor se adequar às suas necessidades e

¹ Centro de Ciências Jurídicas /UFPB, Discente colaborador, carlacarolinadias_@hotmail.com

² Centro de Ciências Jurídicas /UFPB, Discente bolsista, dbgdmc@hotmail.com

³ Centro de Ciências Jurídicas /UFPB, Discente colaborador, lila_clemente@hotmail.com

⁴ Centro de Ciências Jurídicas /UFPB, Discente colaborador, renatapires.cz@gmail.com

⁵ Centro de Ciências Jurídicas /UFPB, Docente orientador, julianatarocha@hotmail.com

⁶ Centro de Ciências Jurídicas /UFPB, Discente colaborador, isadoraferreira4@hotmail.com

anseios. Isso se dá através estímulo ao diálogo e à cooperação, promovendo o empoderamento das partes. O objetivo da mediação é, portanto, “buscar acordo entre pessoas em litígio por meio da transformação da dinâmica adversarial, comum no tratamento de conflitos, em uma dinâmica cooperativa improvável nesse contexto” (MUSZKAT, 2008, p.13).

O espectro dos conflitos em que a técnica da mediação pode ser aplicada é bem amplo, sendo essencial que haja igualdade entre partes e voluntariedade em participar. Por permitir a abordagem de todos os pontos que os participantes considerem relevantes, sobretudo os de ordem emocional, possibilita que as relações sejam restauradas ou transformadas ao longo do processo mediativo, o que não se atinge no processo adversarial tradicional. Neste aspecto, a mediação é especialmente recomendada para os conflitos que envolvem relações de continuidade, a exemplo dos familiares, que se fazem importante objeto de mediação. Isto porque as relações em família são permeadas por emotividade e profundidade, havendo necessidade de se chegar à origem do problema. O processo mediativo possibilita, assim, reavivar diálogos e amenizar angústias, efetivando a preservação da família, objeto de proteção constitucional (TOALDO; OLIVEIRA, 2011).

A MEDIAÇÃO NO CONSELHO TUTELAR

O Conselho Tutelar é um órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, definidos na lei nº 8.069/1990 (ECA), conforme definição do art. 131 desta lei. Nesse ofício, tal órgão acaba por ser palco de diversos conflitos familiares, como disputa de guarda, regulamentação de visitas, distribuição da responsabilidade parental, desentendimentos entre adolescentes e seus responsáveis, entre outros.

Atento a essa realidade, o projeto “Cidadania em Extensão: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos” iniciou-se, no ano de 2012, um trabalho de implantação da mediação como técnica de resolução de conflitos em parceria com o Conselho Tutelar de Mangabeira, em João Pessoa (PB), com o objetivo de promover o acesso à justiça e o empoderamento da população usuária do órgão, por meio da mediação de conflitos. No ano de 2013, o projeto foi renovado como o nome de “Centro de Referência em Direitos Humanos: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos” e expandiu suas atividades para o Conselho Tutelar da Região Norte.

A oportunidade de atuar em dois ambientes distintos permitiu, a partir de um estudo empírico das atividades do projeto ao longo do ano de 2013, comparar demandas, instalações físicas, a possibilidade de correta aplicação das técnicas recomendadas e a reação dos usuários e dos próprios integrantes dos Conselhos à mediação e à presença dos extensionistas, e

verificar em que medida tais fatores tem contribuído na persecução dos objetivos do projeto. Foi possível, também, opor a realidade do que é vivido nos Conselhos à teoria apreendida por meio da literatura para verificar, em cada contexto, quais as dificuldades encontradas e quais adaptações foram necessárias para contorná-las.

É importante salientar que sendo a mediação um processo flexível, sua estruturação varia a depender de um conjunto de fatores: as partes, a situação, a arena das disputas e a substância das questões a serem discutidas (SERPA, 1999, p. 156). A mediação é guiada não por normas rígidas, mas por princípios que delimitam sua natureza, logo, deve o mediador utilizar-se de seus conhecimentos para, com criatividade e bom-senso, conduzir a mediação de modo a melhor satisfazer as expectativas do processo, ou seja, alcançar a resolução pacífica do conflito. Observa-se, então, que não existe uma “fórmula da mediação perfeita”, de modo que mediações em situações diferentes, podem até ser comparadas, mas dificilmente permitem a afirmar que uma foi mais correta ou melhor que a outra.

OBJETIVOS

Analisar a experiência prática e os desafios dos extensionistas do projeto “Centro de Referência em Direitos Humanos: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos” em 2013, primeiro ano da implantação do núcleo de mediação no Conselho Tutelar da Região Norte e segundo no de Mangabeira. Verificar, em cada órgão, as condições estruturais para a realização da mediação, contrastando-as entre si e com o ambiente ideal descrito na literatura utilizada, para traçar um panorama da atuação do projeto em cada espaço.

METODOLOGIA

Foi usado como base teórica o Manual de Mediação Judicial, do Ministério da Justiça e, como complementação, outras literaturas a cerca do tema “mediação de conflitos” e “negociação”. Para o referente trabalho, serão consideradas as mediações realizadas nos Conselhos Tutelares de Mangabeira e da região Norte no período de maio a outubro de 2013.

A verificação de dados será feita a partir da experiência dos extensionistas, e dos relatórios escritos por eles ao longo deste espaço de tempo. Em cada espaço, será observado: instalações físicas, características dos usuários, inserção da mediação dentro das demais atividades do órgão e receptividade do usuário à mediação. Será também avaliado o que precisou ser adaptado da técnica da mediação judicial estudada em teoria: quais as maiores dificuldades enfrentadas pelos mediadores e as soluções encontradas para superá-las.

RESULTADOS

As diferenças mais marcantes entre a atuação nos Conselhos de Mangabeira e da Região Norte estão nas instalações físicas e no grau de colaboração dos conselheiros e funcionários. As características dos casos mediáveis, a receptividade dos usuários à mediação, bem como o uso das técnicas e os resultados alcançados são, essencialmente, os mesmos.

O Conselho Tutelar de Mangabeira localiza-se em prédio adaptado a partir de uma residência e o espaço é quente e com carência de aparelhos de climatização. A maior dificuldade é dividi-lo entre conselheiros, corpo técnico e mediadores. Não há sala disponível para uso exclusivo em mediações, sendo necessário utilizar salas normalmente dedicadas a outras atividades do Conselho. No entanto, vencida esta dificuldade, é possível afirmar que o ambiente utilizado para a atuação dos mediadores, embora não seja ideal, acomoda adequadamente todos os participantes do processo e torna-se reservado com a colaboração dos funcionários. Esta preocupação com o ambiente onde ocorrerá a mediação tem razão de ser: um espaço apropriado permite que os mediadores passem a mensagem de que apreciam a disposição do mediado em participar da sessão e se importam com as questões trazidas, o que predispõe a pessoa a colaborar com o processo (AZEVEDO, 2013, p. 110 e 113). Por outro lado, ambientes desconfortáveis podem distrair, dificultando a resolução das questões.

Já o Conselho Tutelar da Região Norte possui uma sala que pode ser utilizada exclusivamente para a mediação. Esta, no entanto, possui algumas inadequações como a interferência acústica externa e, mais prejudicial, as interrupções provocadas pela entrada de funcionários, ainda não habituados à confidencialidade que a mediação exige. A questão da acústica tem sido contornada pelo preparo dos mediadores para adaptar-se a esta situação, já o problema das interrupções, de que também sofreu o Conselho de Mangabeira em seu primeiro ano de implantação, deve ser solucionado com o tempo, pela construção de novos hábitos.

A demanda mais significativa nos Conselhos é relativa a conflitos familiares, sendo também comum, no Conselho da Região Norte, casos de conflito envolvendo adolescentes. Importante observar que a maior parte dos casos não diz respeito a graves violações de direitos de crianças e adolescentes, e sim a conflitos familiares simples, que quando levado à mediação se revelam, em sua raiz, questões mal resolvidas de relacionamentos amorosos.

É fundamental o vínculo que o projeto construiu com funcionários e conselheiros do Conselho Tutelar de Mangabeira. Em maior ou menor grau, a maioria deles é receptiva à mediação e o apoio do conselheiro ajuda na identificação de casos mediáveis além de passar segurança ao usuário que vai participar da mediação. Já no Conselho da Região Norte este vínculo ainda está em processo de construção. Inicialmente, não houve colaboração dos

conselheiros em função do desconhecimento que tinham em relação ao projeto e seus objetivos. Houve melhora a partir do diálogo entre as coordenações do projeto e do Conselho.

Neste ano de 2013, o projeto realizou, até o momento, um total de 10 mediações, sendo 6 no Conselho Tutelar de Mangabeira e 4 no da Região Norte. Em Mangabeira, 4 mediações terminaram em acordo e 2 não foram concluídas em razão da falta de tempo e disponibilidade das partes. No Norte, houve 3 acordos e 1 mediação não concluída devido a desistência de uma das partes. Foi possível a utilização das técnicas de mediação e negociação aprendidas por meio de leituras e oficinas do projeto, e os resultados obtidos foram satisfatórios e sem grandes discrepâncias entre os Conselhos, demonstrando a aplicabilidade da mediação nos mais variados contextos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto de extensão “Centro de Referência em Direitos Humanos: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos” é trabalho pioneiro no terreno da implantação da mediação extrajudicial como técnica de solução de conflitos na Paraíba. O ano de 2013 representou a solidificação de uma estrutura que vinha sendo construída desde 2012.

Apesar de necessitar aperfeiçoamento, o sistema utilizado nos Conselhos Tutelares tem se mostrado capaz de atingir os objetivos do projeto: proporcionar a restauração de relações e diálogos e o empoderamento das partes por meio da mediação. Os resultados apresentados nas mediações já realizadas são satisfatórios, sobretudo se considerarmos que o projeto ainda está se adaptando. Dito isto, é seguro afirmar que o seu desenvolvimento aponta para um futuro promissor.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma de. (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD, 2013.

MUSKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações**. São Paulo: Summus Editorial, 2008.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

TOALDO, Adriane Medianeira; OLIVEIRA, Fernanda Rech de. Mediação familiar: novo desafio do Direito de Família contemporâneo. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XIV, n. 95, dez 2011. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?artigo_id=10860&n_link=revista_artigos_leitura>. Acesso em out 2013.