

## **O Gabinete de Mediação de Conflitos de Lordelo do Ouro: uma experiência de mediação na comunidade**

Tiago Neves<sup>1</sup>

<sup>1</sup>CIIE – Centro de Investigação e Intervenção Educativas, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto

O texto que seguidamente se apresenta procura dar conta de algumas reflexões que têm emergido do desenvolvimento de um projecto de investigação e intervenção na área da mediação comunitária, o projecto *Mediação na Comunidade* (PTDC/CED/66812/2006). Trata-se fundamentalmente de reflexões que, nascidas da prática de intervenção, traduzem um *work-in-progress*. Através delas procuramos identificar alguns dos principais sucessos e obstáculos no desenvolvimento do projecto, bem como discutir a própria noção de mediação comunitária.

Palavras-chave: mediação, comunidade, intervenção.

### **1. OBJECTIVOS**

Em Portugal, tal como na Europa, a produção da coesão social tem vindo a constituir-se ao longo dos últimos anos como uma questão crítica em virtude da fragmentação dos macro-dispositivos de regulação social, jurídica e económica (Castel, 2005). Tal fragmentação tem concorrido tanto para um crescente sentimento de insegurança subjectiva como para um aumento da conflitualidade social. Se a insegurança subjectiva se articula essencialmente com o medo do crime, mas também com a inquietação ontológica, a conflitualidade social respeita sobretudo à dissolução dos laços sociais. Para além disso, e em resultado de uma certa desagregação dos valores do Estado Social, os cidadãos também têm vindo a questionar não só a capacidade do Estado tutelar eficazmente o sistema de justiça, mas também a sua aptidão na gestão da regulação social.

Foi em jeito de reacção a este contexto que, pelo menos em Portugal, os mecanismos de resolução alternativa de conflitos começaram a ser integrados no sistema judicial, primeiramente com o estabelecimento dos Julgados de Paz (em 2001) e, posteriormente, com a dinamização da mediação familiar e a introdução das mediações laboral e penal (esta última em 2008).

Apesar de o sistema judicial ser a esfera na qual existe um maior investimento nos métodos alternativos de resolução de conflitos – com destaque para a mediação – eles

têm também vindo a ser implementados em contexto escolar e em contexto comunitário (se bem que nesta última esfera de modo ainda muito pouco sistemático: tanto quanto sabemos, neste momento apenas a Consensus, em Coimbra, e a Consulmed, em Lisboa, a praticam).

Independentemente da sua área de implementação, que obviamente requer abordagens particulares, pode dizer-se que todos estes projectos partilham elementos fundamentais ao nível da metodologia de intervenção e dos objectivos a que se propõem. Ao nível metodológico, os procedimentos nucleares da mediação encontram-se bem definidos e testados (cf. Mayer, 2000; Moore, 2003; Lewicki, Saunders & Barry, 2006). Em termos dos objectivos existe inegavelmente maior amplitude na sua definição; apesar disso, pode dizer-se que não levanta objecções a afirmação de que a mediação visa contribuir para a tomada de decisões responsáveis, para o acréscimo de autonomia dos sujeitos, e para uma convivência social mais pacífica e produtiva (cf. Moore, 2003; Mayer, 2004; Bush & Folger, 2005).

O Gabinete de Mediação de Conflitos de Lordelo do Ouro (GMCL), cujo trabalho é o principal objecto deste texto – revê-se nos elementos centrais da metodologia da mediação, assim como nos seus objectivos mais consensuais. Aquilo que se procura aqui analisar é a forma concreta de implementação do trabalho do GMCL, considerando o contexto particular da sua intervenção, principais sucessos e dificuldades.

## **2. DESENVOLVIMENTO DO TEMA**

O Projecto *Mediação na Comunidade* encontra-se implementado em Lordelo do Ouro, uma freguesia da cidade do Porto com cerca de 25.000 habitantes, desde Outubro de 2007. Lordelo do Ouro é uma freguesia etnicamente bastante homogénea, mas muito diversificada em termos socio-económicos. Cerca de metade dos seus habitantes vive em habitações sociais, enquanto uma parte significativa da outra metade pertence às classes alta e média-alta. Isto faz de Lordelo uma área com fortes disparidades sociais, marcada pelo contraste visual entre condomínios de luxo e zonas de tráfico de droga, das quais se destaca o bairro do Aleixo.

Este projecto é desenvolvido numa parceria entre a Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto e uma agência de desenvolvimento local (a Agência de Desenvolvimento Integrado de Lordelo do Ouro - ADILO). O projecto envolve profissionais de diferentes áreas académicas (Ciências da Educação,

Psicologia, Direito e Serviço Social) e com diferentes percursos profissionais (Professores Universitários, Advogados, Assistentes Sociais, e claro Mediadores).

O projecto *Mediação na Comunidade* tem dois eixos:

a) Um gabinete de mediação (o Gabinete de Mediação de Conflitos de Lordelo do Ouro – GMCL) que disponibiliza serviços gratuitos à comunidade. Este gabinete foi estabelecido com os objectivos de garantir aos cidadãos um acesso facilitado a um modelo de justiça de proximidade e, simultaneamente, promover a sua aquisição de competências para a resolução de conflitos. Aquando da sua implementação, considerou-se que o gabinete orientaria a sua actividade fundamentalmente para a resolução de conflitos de vizinhança, família e habitação/alojamento. Os dados adiante disponibilizados indicam que as previsões iniciais não se encontram muito distantes do alvo. Por seu turno, questões com contornos penais foram desde o início definidas como estando para além dos limites de actuação deste gabinete;

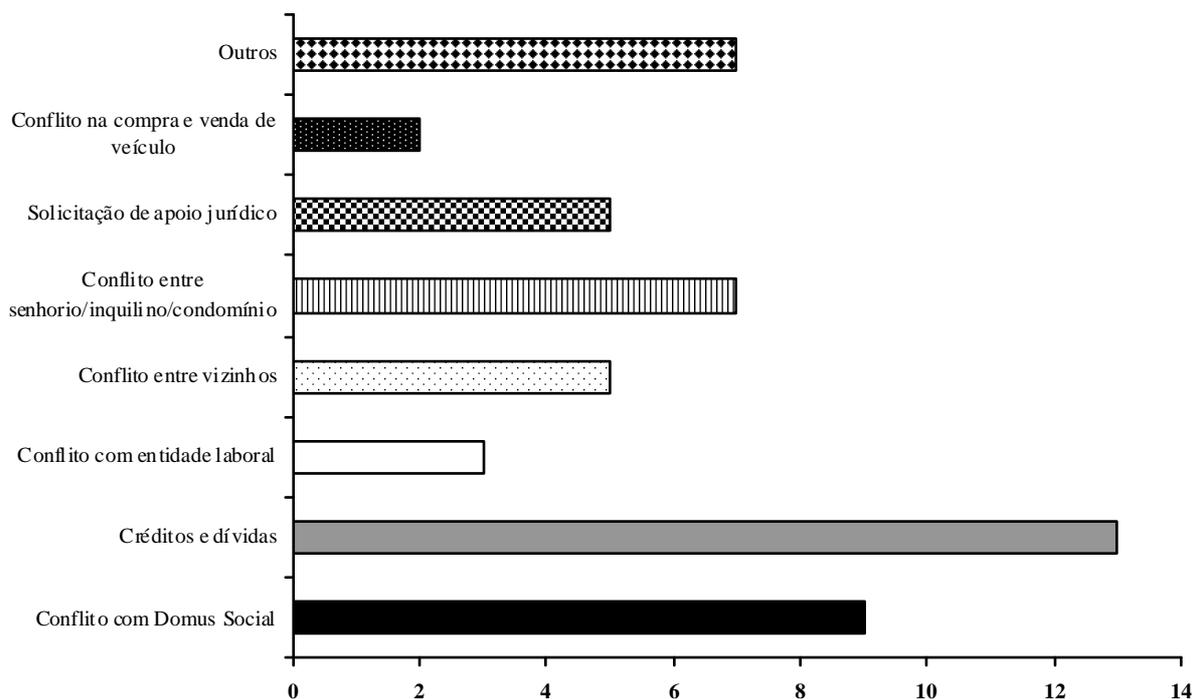
b) Um trabalho de investigação e intervenção com jovens residentes na área, especificamente com uma associação de jovens de Lordelo, com o objectivo de desenvolver competências no âmbito da resolução de conflitos (este segundo eixo não constitui objecto deste texto).

### **2.1. O que temos até agora: um entendimento peculiar do que é a mediação**

Desde o início da sua actividade que o GMCL funciona na Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro, que graciosamente cede as suas instalações. O GMCL abre as suas portas uma manhã e uma tarde por semana.

A tabela 1 ilustra os tipos de casos atendidos pelo GMCL. Os dados referem-se ao período entre Novembro de 2007 e Janeiro de 2009.

Tabela 1 - tipos de caso



Da análise da tabela 1 constata-se facilmente que o maior número de casos se relaciona com a renegociação de pagamentos de dívidas. Estas dívidas resultam essencialmente de duas situações: créditos ao consumo e pagamentos de água, luz e rendas de casa. É igualmente claro que, a seguir aos problemas de dívidas, os problemas relacionados com o realojamento e manutenção da habitação social (a DomusSocial é a empresa pública de âmbito municipal responsável pela gestão do parque habitacional do município do Porto) e os conflitos entre senhorios e inquilinos são as questões mais tratadas pelo GMCL.

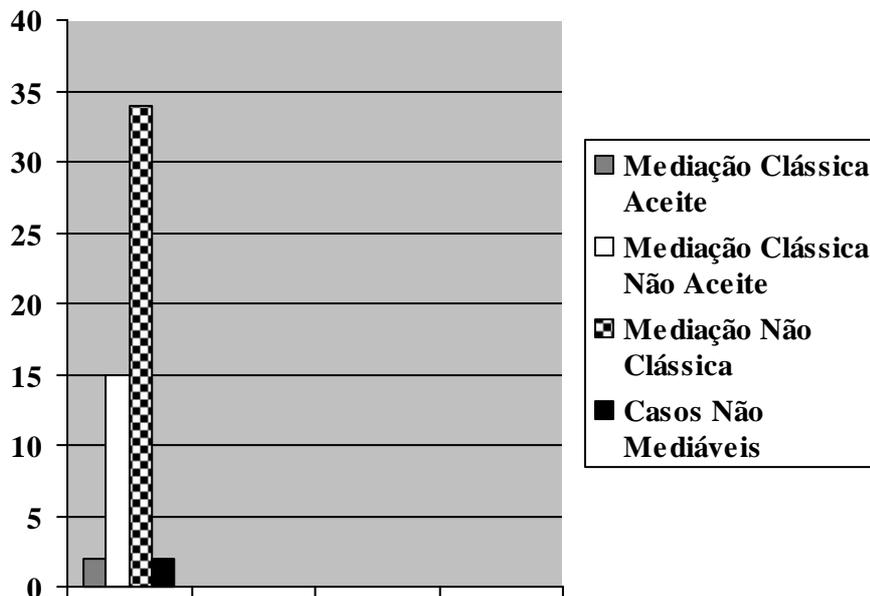
Estes dados estatísticos servem evidentemente para caracterizar o trabalho desenvolvido pelo GMCL. Não revelam, contudo, elementos importantes que só uma análise mais fina permite dar a conhecer, designadamente o *entendimento peculiar do que é a mediação* a que fazemos referência no título desta secção. Esse entendimento tem a sua tradução mais evidente na recusa generalizada, pelas partes envolvidas nas disputas, em tentar resolvê-las em reuniões de mediação com interacção face-a-face entre todas as partes envolvidas. Esta recusa generalizada obriga-nos a proceder a uma adaptação do nosso papel de mediadores. Assim, mais do que actuarmos como mediadores no sentido clássico do termo, isto é, como agentes que ajudam as partes em

presença a melhorar a comunicação entre si tendo em vista o restauro da relação e, eventualmente, a resolução do conflito, actuamos essencialmente como veículos de comunicação, como diplomatas e negociadores num processo de contínuo vaivém entre as partes. Acabamos, portanto, por trabalhar a relação entre as partes menos do que seria desejável, concentrando-nos acima de tudo no objecto do conflito, ou então em cada uma das partes isoladamente, constituindo-se nesses casos o GMCL como substituto de uma rede social que os utentes não possuem (por exemplo, ajudando a preencher formulários ou mesmo explicando como se efectua uma transferência bancária no multibanco). Não era este, seguramente, o nosso propósito inicial. São no entanto estas, pelo menos para já, as nossas possibilidades de actuação.

Julgamos poder identificar alguns dos factores que contribuem para este entendimento da mediação por parte dos nossos utentes. Desde logo, a falta de familiaridade com o conceito de mediação e o correspondente distanciamento cultural face aos seus procedimentos. No reverso da medalha desta falta de familiaridade com os processos de mediação parece estar um forte apego cultural a um paradigma adversarial, jurídico, de resolução de conflitos. Não será certamente por acaso que alguns dos nossos utentes nos identificam inicialmente como advogados ou prestadores de algum tipo de apoio jurídico, obrigando-nos a desfazer tal confusão através de uma explicação clara e detalhada da especificidade das nossas funções. Esse apego a um paradigma jurídico traduz um modo de funcionamento em que a opção normal passa pela delegação em outrem da resolução dos conflitos próprios e, nessa medida, revela alguma escassez de autonomia pessoal. Para além disso, mesmo considerando que o processo de mediação constitui uma novidade para a maioria dos utentes, a sua recusa do já referido formato clássico da mediação de conflitos parece indiciar uma certa desconfiança quanto à eficácia – e eventualmente à segurança – de encontros pessoais com as pessoas com as quais se está em conflito. Importa referir que o GMCL é uma estrutura privada de mediação. Isto significa que, por exemplo ao contrário dos Julgados de Paz, que *notificam* as partes para estarem presentes nas sessões de mediação sob pena de o caso seguir imediatamente para julgamento, o GMCL apenas pode *convidar* as partes a comparecerem.

A tabela 2, em baixo, é bem explícita quanto à escassez de casos que foram tratados de acordo com a metodologia standard (“clássica”) da mediação.

Tabela 2



As mediações levadas a cabo pelo GMCL, adaptando-se necessariamente ao contexto, configuram-se assim como um território relativamente inexplorado, obrigando ao reequacionamento das potencialidades e limites da mediação.

## 2.2. O que temos até agora: impacto colectivo exige alvos colectivos

Temos a clara percepção de que, no Gabinete de Mediação de Conflitos de Lordelo do Ouro, pelo menos até agora, não estamos na realidade a desenvolver uma *mediação comunitária*, mas antes uma *mediação para a comunidade*. Isto significa que estamos a providenciar serviços – esperamos que úteis e de qualidade – a indivíduos da comunidade, mas não conseguimos alcançar um impacto colectivo significativo. Nesta fase não sabemos mesmo se isso virá realmente a ser possível, ainda que tal fosse o nosso objectivo inicial. De facto, seria hiperbólico considerar aquilo que temos feito até ao momento como mediação comunitária.

Ao longo do funcionamento do GMCL tem vindo a tornar-se cada vez mais evidente que a produção de um impacto colectivo exige alvos colectivos e não apenas uma acumulação de efeitos individuais (cf. Baron, 2004, 141). Por exemplo, temos que encarar escolas e agências locais não só como instituições que nos possam reencaminhar casos (como já é o caso do Centro Nacional de Apoio ao Imigrante), mas também como

instituições onde possamos desenvolver formação em resolução alternativa de conflitos (como já é também o caso da Polícia Municipal).

Com efeito, para poder constituir uma fonte de justiça social a mediação precisa de encontrar formas de articular o individual e o colectivo (Schoeny & Warfield, 2000). Quando é usada como estratégia de resolução de um determinado conflito entre dois indivíduos, a mediação pode contribuir para o seu apaziguamento e até mesmo, em pequena escala, para uma reconfiguração da comunicação e participação cidadãs. Contudo, praticada apenas à escala individual, a mediação parece claramente incapaz de gerar de transformação e justiça sociais. Para o conseguir, a mediação deverá ser capaz de trazer para a mesa das negociações não apenas actores individuais mas também actores colectivos, de algum modo envolvendo o maior número possível de actores sociais no processo. Certamente que isto não equivale a afirmar que todas as mediações deverão em primeiro lugar orientar-se para uma transformação e justiça sociais: a mediação de conflitos inter- pessoais tem o seu espaço próprio. O que isto significa é que um enfoque exclusivo na mediação de conflitos entre indivíduos parece não acarretar mais do que consequências limitadas e incertas sobre a transformação social e o *empowerment* colectivo. Isto significa igualmente que o mediador apenas pode aprofundar e amplificar os resultados do seu trabalho quando identifica tipos recorrentes de conflitos entre determinados actores sociais, tentando depois abordá-los na sua estrutura e não apenas nos seus particularismos (cf. Thomas and DuBow, 1995, 192-196).

Resumindo, as questões centrais acerca deste tema podem eventualmente expressar-se da seguinte forma: será possível que a mediação de conflitos (essencialmente) individuais gere transformação colectiva? Como é que se pode estabelecer uma ponte entre a transformação individual e a transformação colectiva?

### 3. DISCUSSÃO

A um nível mais teórico, o debate acerca das diferenças entre mediação comunitária e mediação para a comunidade exige que se pergunte o que é que *comunidade* realmente significa. Toennies, uma referência clássica da sociologia, explora a ideia de comunidade com base em noções de coesão social e moral e de unidade da vontade (Saunders, 1995). Mais recentemente, Benedict Anderson (1991) argumenta que as comunidades são imaginadas e que é essa imaginação que mantém as pessoas unidas. Mais vulgarmente, contudo, a ideia de *comunidade* remete para uma

localidade, para uma rede de relações ou para uma relação específica, normalmente de tom positivo. Quando associada ao termo *mediação*, a noção de *comunidade* parece ser habitualmente encarada numa perspectiva idealista e pouco teorizada, referindo-se tanto a uma localidade como a um sentimento agradável e positivo, seja ele imaginado ou desejado.

Uma questão que se coloca com particular acutilância na mediação comunitária é a de como encontrar e sustentar o equilíbrio delicado entre a *mediação de casos* e a *defesa de causas*. Isto, é claro, remete directamente para o debate acerca do mediador como alguém que desenvolve algum tipo de intervenção social. Na secção anterior, por exemplo, referíamos que a mediação pode alcançar impactes mais extensos e profundos quando procede à identificação de tipos recorrentes de conflitos entre determinados actores sociais, procurando posteriormente abordá-los na sua estrutura, nos seus elementos comuns, e não apenas nos seus particularismos. Não significará isto que a mediação se pode configurar como um trabalho orientado para a mudança social e que, nessa medida, pode ser entendida por alguns actores sociais – particularmente actores institucionais – como uma instância de pressão? Não poderia dar-se o caso, por exemplo, de a análise dos conflitos entre a empresa municipal que gere a habitação social na cidade do Porto e os seus inquilinos apontar possibilidades de mudança organizacional? Ou de empresas fornecedoras de água e electricidade evitarem nos bairros sociais – à semelhança do que é a sua prática com clientes residentes noutros locais – a acumulação de dívidas em resultado de anos de incumprimento, a tal ponto que se tornam insuperáveis?

#### 4. CONCLUSÕES

A teoria e a prática da mediação não escapam aos paradoxos e ambiguidades gerados pela situação actual. De facto, algumas abordagens à mediação aproximam-se de uma espécie de policiamento comunitário em que o mediador acaba por assumir o papel de vigilante (cf. Wieviorka, 2002; DIV e CNFPT, 2004). Outras abordagens, por seu lado, deixam-se levar por uma visão romântica, como se a boa vontade do mediador fosse o bastante para mudar o mundo.

Nenhuma dessas abordagens parece particularmente frutífera. No projecto de *Mediação na Comunidade* não estamos interessados em seguir nenhuma delas. Isto não significa, no entanto, que saibamos exactamente para onde nos dirigimos...

## CONTACTO PARA CORRESPONDÊNCIA

Tiago Neves  
 FPCEUP, Rua do Dr. Manuel Pereira da Silva, 4200-392 Porto  
 tiago@fpce.up.pt

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, B. (1991). *Imagined communities: reflections on the origin and spread of nationalism*. Londres: Verso.
- Baron, L. (2004). Commentary: the case for the field of community mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 22 (1–2), 135-144.
- Bush, R. A., & Folger, J. (2006). *The promise of mediation: the transformative approach to conflict*. São Francisco: Jossey-Bass.
- Castel, R. (2005). *A insegurança social: o que é ser protegido?* Petrópolis: Editora Vozes.
- Délégation interministérielle à la Ville and Centre national de la fonction publique territoriale (2004). *La médiation sociale: une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*. Saint-Denis La Plaine: Les Éditions de la DIV.
- Lewicki, R. J., Saunders, D. M. & Barry, B. (2006). *Negotiation*. Boston: McGraw-Hill.
- Mayer, B. (2000). *The dynamics of conflict resolution: a practitioner's guide*. São Francisco: Jossey-Bass.
- Mayer, B. (2004). *Beyond Neutrality: Confronting the Crisis in Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Neves, T. (2009). Practice note: community mediation as social intervention. *Conflict Resolution Quarterly*, 26(4), 481-495.
- Moore, C. W. (2003). *The mediation process: practical strategies for resolving conflict*. São Francisco: Jossey-Bass.
- Saunders, P. (1995). *Social theory and the urban question*. Londres: Routledge.
- Schoeny, M., & Warfield, W. (2000). Reconnecting systems maintenance with social justice: a critical role for conflict resolution. *Negotiation Journal*, 16(3), 253-268.
- Thompson, D. R.; DuBow, F. L. (1995). Organizing for community mediation: the legacy of community boards of San Francisco as a social-movement

organization. In Merry, S. E.; Milner, N (eds.), *The possibility of popular justice: a case of community mediation in the United States*. Ann Arbor: The University of Michigan Press.

Wieviorka, M. (ed.) (2002). *La médiation: une comparaison européenne*. Saint-Denis La Plaine: Les Éditions de la DIV.